



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Satisfacción del servicio y la gestión administrativa de la Junta de Usuarios
Alto Chicama Cascas-2017

TÉSIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Terrones León Deysi Yoselyn

ASESORA METODÓLOGA:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka

ASESOR ESPECIALISTA

Mg. Victor Hugo Bazán Silva

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

TRUJILLO – PERÚ

(2018)

Página del jurado



Dra. Olenka Espinoza Rodriguez

PRESIDENTA



Mg. Victor Hugo Bazán

SECRETARIO



Mg. Susana Diaz Mazabel

VOCAL

Dedicatoria

A Dios, el que me ha protegido en todo momento de mi vida y me ha dado las fuerzas necesarias para realizar todo lo propuesto por mi persona; por eso dedico mi trabajo al Altísimo

Dedico el presente trabajo a mi madre quien me dio la vida y me brido el mejor cuidado desde que nací, quien es mi fuerza, mi motivación y la persona a la cual admiro porque es mi ejemplo a seguir.

Al hombre que me brindo su ayuda incondicional y estuvo conmigo siempre, quien se preocupó por mi educación, alimentación y todas las necesidades que un hijo necesita, dedico este trabajo a mi amado padre.

Agradecimiento

A la voluntad de Dios por darme la oportunidad de
realizar una carrera profesional y contribuir a mi
formación Académica y ser el Orgullo de mi
Familia

Agradezco a mis padres por la ayuda incondicional
durante todo el tiempo dedicado a mis estudios,
por su perseverancia, su cariño y por no dejarme
rendirme.

A mis Asesores por brindar su tiempo y dedicación
para la realización del presente trabajo, de igual
manera a mis docentes quienes contribuyeron a
mi formación y crecimiento profesional

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “Satisfacción del servicio y la gestión administrativa de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas – 2017” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

LA AUTORA

Declaración de Autenticidad

Yo, Terrones Leon Deysi Yoselyn, con DNI N°70225449, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Titulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de administración, declaro bajo juramento que toda documentación es auténtica y veras:

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presente en la presente tesis son auténticos

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a dispuesto en las normas Académicas de la Universidad Cesar Vallejo.



Terrones León Deysi Yoselyn

70225449

Índice

Página del Jurado	Error! Bookmark not defined.
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Presentación.....	v
Declaración de Autenticidad.....	Error! Bookmark not defined.
Resumen.....	viii
ABSTRACT.....	IX
I. Introducción	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	18
1.3.1. Satisfacción al cliente:	18
1.1.1. Gestión.....	21
1.1.1.1. Concepto de administración:	21
1.1.1.2. Importancia de la gestión administrativa:	22
1.1.1.3. Principios de Administración	22
1.1.2. Gestión Administrativa	23
1.3.1. Conveniencia	26
1.3.2. Relevancia Social.....	26
1.3.3. Implicaciones Prácticas	26
1.4. Hipótesis:	27
1.5. Objetivos:.....	27
1.5.1. General:.....	27
1.5.2. Específicos:	27
II. Metodología	29
2.1. Diseño de Investigación:	29
2.1.1. No experimental:	29
2.1.2. Trasversal	29

2.1.3. Correlacional:.....	29
2.2. Operacionalizacion de variables	30
2.3. Población y muestra.....	33
2.3.1. Población:	33
2.3.2. Muestra:	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:	33
2.5. Método de análisis de datos:	34
2.6. Aspectos éticos:	35
III. Resultados	37
IV. Discusión:	56
V. Conclusión	59
VI. Recomendaciones	61
VII. Referencias	63
Anexos	65
Anexo N°1: Cuestionario	66
Anexo N° 2: Matriz de consistencia	70
Anexo N° 3: Alpha de Combrach	74
Anexo N° 4: Ficha Técnica	76
Anexo N° 5: Tablas de Frecuencia de los Resultados	82

RESUMEN

Al ver la necesidad de los agricultores de ser mejor atendidos, se formuló como objetivo determinar la relación entre satisfacción del servicio y la gestión administrativa de la Junta Alto Chicama- Cascas en el año 2017, para lo cual se aplicó un estudio correlacional – no experimental transversal, se determinó la población el cual estuvo conformado por los usuarios del distrito de Cascas, en la que se obtuvo una muestra de 227 usuarios. La información fue obtenida en base a las técnicas aplicadas para las dos variables, que fueron las encuestas con el instrumento el cuestionario, los resultados se presentó en tablas y figuras respectivamente para cada técnica, se mostró según los resultados que existe relación entre satisfacción del servicio y la gestión administrativa, ya que para que el usuarios de sienta bien con el servicio debe existir una buena gestión administrativa en la cual debe haber un buen control en cuanto a las documentación y la atención que brinda la Junta a los agricultores.

Palabras Claves: Satisfacción del servicio, gestión administrativa

ABSTRACT

Seeing the need for farmers to be better served, the objective was to determine the relationship between Service Satisfaction and administrative management of the Junta the usuarios Alto Chicama-Cascas board in 2017, for which a correlational study was applied - not experimental cross section, the population was determined, which was made up of the users of the Cascas District, in which a sample of 227 users was obtained. The information was obtained based on the techniques applied for the two variables, which were the surveys with the instrument, the questionnaire, the results are presented in tables and figures respectively for each technique. The results showed that there is a relationship between Satisfaction of the Service and the Administrative Management, since in order for the Users to feel good about the service, there must be a good Administrative Management in which there must be good control regarding the documentation and the attention provided by the Board to the Farmers.

Key Words: Service Satisfaction, Administrative Management

I. Introducción

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

Sin bien es cierto la agricultura es considerada como las actividades económicas, sociales y ambientales más esenciales para las personas, en la actualidad existe un gran número de agricultores en nuestro país, este ambiente hace necesario el mejoramiento en cuanto a gestión administrativa de las Juntas de Usuarios, ya que estas instituciones son las encargadas de llevar la administración de los recursos hídricos, si bien es cierto el agua para uso agrícola es de suma importancia para que los cultivos sean de buena calidad por ello el agua debe ser proporcionado o distribuidos con equidad para cada parcela de los usuarios o agricultores. “De acuerdo a la organización de las naciones unidas para la alimentación y la agricultura (FAO), el Perú cuenta con 6.4 millones de hectáreas potenciales para el riego, de las cuales 2.6 millones de hectáreas tienen algún equipamiento de riego, además el 89% del agua disponible es de uso agropecuario (Gestión, 2017).

La agricultura en el Perú, en las últimas lapsos de tiempo y periodos, ha sufrido cambios que han tenido un ambiente en la actualidad un porcentaje alto de minifundio que podría alcanzar un 95%, con bajo rendimiento y un uso menos intensivo de labrar la tierra, en la región de la sierra en especial, donde la una alta cantidad de valles andinos no consideran un uso bueno y eficiente del recurso que es el agua, por otro lado el control racional del uso del agua no es muy satisfactoria para muchos agricultores, por lo que el pago de las tarifas que es cancelado por los usuarios de agua no son significativas.”(Asociación Nacional del Agua, 2011).

Los usuarios son aquellas individuos que hacen uso del servicio que brinda la junta para la administración de sus recursos financieros, generalmente ellos son los que pagan una tarifa por derecho de agua que ayuda a mejorar sus infraestructura de riego.

Por ello las juntas de usuarios del agua en el Perú son instituciones que en base a un sistema hidráulico se organiza, de acuerdo con los criterios técnicos de la Autoridad Nacional del Agua cuyas funciones son el operar y dar mantenimiento de la infraestructura de canales de riego, entre otros, se encargan también de la distribución del agua para uso agrícola además del cobro y administración de las tarifas para satisfacer las necesidades de cada comisión que es conformada por los usuarios.

Actualmente, las formas o técnicas de riego han tolerado desgaste, por falta de sostenimiento y una nueva inversión, por reclamos en cuanto distribución de las aguas de los valles, ya sea por drenaje o por fraccionamiento del agua en gran parte se da por deficiencias en las capacidades de gestión, ya sea por partes políticas hídricas del país como en cuanto a capacidades requeridas para gerenciar bien los sistemas de irrigación. Revista Peruana Geo-Atmosférica (2010).

En el departamento La Libertad se cuenta con importantes cuencas hidrográficas como el Río Jequetepeque, Chicama, Moche y Virú que son de gran oportunidad para los agricultores liberteños, sin embargo no son muy bien aprovechados ya que el riego con mayor preponderancia y de eficiencia que realizan los agricultores en su gran mayoría en la sierra es el regar las siembras por gravedad que está conformado por surcos y melgas con eficiencias de aplicación estimadas en 50% (Autoridad Nacional del Agua-ANA, 2011), por otra parte la infraestructura de riego tomada en cuenta es generalmente no moderna y un en mal estado por falta de un adecuado mantenimiento las tarifas que se cobra por el agua del riego, por otro lado no toman en cuenta los precios y costos reales del servicio que tienen un promedio alto en morosidad en el pago que provoca que retrasen las programaciones en cuanto al mantenimiento de la infraestructura y a esto se suma que no existe una excelente capacitación a los agricultores sobre el manejar adecuadamente el recurso agua en chacras, parcelas y sistemas de riego así mismo debería existir una alta capacidad técnica y de equipamiento de las juntas de usuarios y la falta de información confiable sobre la disponibilidad y

aprovechamiento del agua de riego genera desorden y caos en el manejo de la administración de los recursos hídricos. (Autoridad Nacional del Agua,2011)

El Nivel de Satisfacción Las juntas de Usuarios no es muy alta puesto que son aún son ineficientes a pesar de incrementar estrategias para una mejor Gestión en cuanto a su planeamiento, la organización, la dirección y control para satisfacer a los agricultores brindándoles un servicio de calidad.

La Provincia Gran Chimú del Departamento La Libertad cuenta con la cuenca hidrográfica del Río Chicama, además de contar con el Río Cascas y Ochape, esta provincia generalmente se dedica al cultivo pan llevar,erroz y frutales aunque tiene otras siembras como la, con gran potencial en los mercados nacionales e internacionales y es de gran importancia para el desarrollo económico de la región y del país.

La junta de Usuarios Alto chicama está conformada por los agricultores en los diferentes distritos que tiene la Provincia Gran Chimú que son Cascas, Lucma, Marmot y Sayapullo en cuanto a su administración lo conforma el presidente y su lista de comisiones de cada distrito, el control lo lleva la secretaria, el contador y los sectoristas. Por ello la labor que realiza la junta de usuarios es de suma importancia porque administra las operaciones y mantenimiento en cuanto a la infraestructura de canales de agua por ello deben realizar una buena labor para la satisfacción de los usuarios que son los que se benefician en esta organización, se encargan también de la distribución del agua para uso agrícola además del cobro y administración de las tarifas por ello se plantean las siguientes interrogantes:

¿Qué relación existe entre la satisfacción del servicio y la planificación de la Junta de Usuarios Alto Chicama en el año 2017?

¿Qué relación existe entre satisfacción del servicio con la organización de la Junta de Usuarios Alto Chicama en el año 2017?

¿Qué relación existe entre satisfacción del servicio con la dirección de la Junta de Usuarios Alto Chicama en el año 2017?

¿Qué relación existe entre satisfacción del servicio y el control que realiza la Junta de Usuarios Alto Chicama en el año 2017-

1.2. Trabajos previos

Según Herrera (2016) en su tesis titulada Caracterización del control interno en la gestión administrativa de las juntas de usuarios de Riego de la Región la Libertad: caso junta de usuarios del sub distrito de riego Chau Virú. Tiene como finalidad ayudar a las juntas de usuario de riego, proponiendo contar con un control interno que radica en apoyar la conducción de los objetivos de la gestión Administrativa, como en el control e información de las operaciones. El diseño que se utilizará en esta investigación será no experimental – descriptivo – correlacional y se tomó como muestra la junta de usuarios de chau., porque la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición en la investigación real que se realizó llega a la conclusión que la Junta de Usuarios del sub distrito de Riego Chao cuenta con un control por mejorar ya que hay demoras en la entrega de información solicitadas por las comisiones, además de no existir una tendencia en cuanto a un manual operativo, manejo de fondos haciendo ineficiente la gestión administrativa; por otro lado no hay un buen control en los comprobantes de pago por ende la junta de usuarios no cuenta con un control interno dentro de los procesos de operaciones.

Segura y Arrascue (2016) en su tesis titulada Gestión de la Calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte Clinifer Chiclayo 2015 para optar por el título profesional en licenciado de Administración de empresas, con tipo de investigación descriptiva correlacional no experimental transversal con muestreo no probabilístico y muestra con 9 trabajadores y 32 clientes su objetivo fue determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica Clinifer por lo que concluyen que existe una relación en cuanto a la Calidad de Servicio con la satisfacción del cliente en cuanto mantenimiento de infraestructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria.

Mora (2015) en su tesis sobre gestión administrativa de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral año 2015 de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, la cual utilizo un diseño de investigación no experimental y transversal y utilizo de instrumento las guías de entrevista y el cuestionario para optar por título profesional de licenciado en Administración, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de los servicios de la municipalidad de Huaral en el año 2015, la razón fundamental de la investigación es plantear estrategias para mejorar la calidad de servicio, cambiando el pensamiento tradicional y obsoleto, para aceptar los cambios que se están operando dentro de la institución. En su investigación Mora llega a la conclusión que la gestión Administrativa debe tener un buen proceso para llevar para brindar un buen servicio contando con personal capacitado, donde se realice una buena organización que haya liderazgo y un buen sistema de control. La calidad de los servicios es importante porque los clientes necesitan un buen trato y ofrecerles lo que necesitan.

Lima (2012) en su tesis sobre la organización administrativa y contable en la junta general de usuarios del sistema de riego Santiago, periodo del 01 de enero al 30 de abril de 2012 propuesta de mejoramiento. Esta investigación tiene como herramienta de investigación la entrevista y es descriptiva, es una tesis para obtener el grado de ingeniería en contabilidad y auditoría. Tiene como objetivo impulsar un manejo adecuado de los recursos que posee dicha organización, ya que tratándose de una junta administradora de agua requiere de un adecuado control de sus recursos económicos, financieros y humanos que marquen las pautas que deben seguir para cumplir con éxito sus objetivos organizacionales. En tal razón el presente trabajo se convierte en una herramienta fundamental, que servirá de apoyo para la elaboración de instrumentos que contribuirán al mejoramiento de su gestión esta investigación concluye que la junta general de usuarios del sistema de riego Santiago no cuenta con herramientas que ayuden a llevar a cabo un equitativo y coherente manual de funciones, además no cuenta con dinero o liquidez suficiente puesto que los usuarios no cumplen puntualmente con el pago de sus tarifas y otras obligaciones por lo que es necesario realizar un ajuste de las planillas del año vigente al final del proceso contable para poder presentar resultados satisfactorios y tener un mejor control en cuanto a gestión administrativa y financiera

1.3. Teorías relacionadas al tema

El proyecto de investigación cuenta con 2 variables que son satisfacción del servicio y la gestión administrativa se da a conocer a continuación.

1.3.1. Satisfacción al cliente:

El mantener satisfecho al cliente copera con las sensaciones que él tiene acerca de la calidad, dicho esto las personas se basan en lo vivido o satisfacciones anteriores que tuvieron, en las que son comprobadas en cada encuentro siguiente, definiendo sus expectativas e intenciones de compra de acuerdo a sus percepciones. (Hoffman y Bateson ,2012),

Según el autor la satisfacción es todo aquello que sacia las necesidades de las personas ya sea un producto o un servicio que se brinde basándose según las impresiones que el cliente tiene sobre lo que va a consumir.

1.3.1.1. Necesidades básicas de satisfacción:

Existen 4 necesidades básicas de satisfacción a clientes y usuarios que son: Necesidad de ser comprendido es una de la necesidades que según el autor son las personas o clientes que escogen un servicio y que urgen la necesidad de estar en comunicación efectiva que quiere decir en forma correcta el mensaje que se envía, además complementa que las barreras del lenguaje pueden interceder e impedir una forma de comprender adecuada; la segunda necesidad es la de ser bien recibido pues se refiere a que muchas veces ninguna persona que esté tratando con usted y se sienta como una extraña regresara, las personas necesitan saber que usted se alegra cuando visita el servicio y que por lo que viene es importante para usted; la tercera necesidad es la de sentirse importante que se refiere al autoestima y ego que son grandiosas necesidades humanas ya que a todos nos gusta sentirnos considerados, cualquier forma para hacer que el invitado se sienta especial será un paso en el sentido correcto y la última Necesidad es de la comodidad muchos

de las personas o clientes necesitan comodidad física cuando requieren algún servicio o cuando adquieren un bien o un producto: en donde esperar, reposar, conversar o negociar, también necesitan comodidad donde puedan meditar. La seguridad de que les atenderá de una forma adecuada y la confianza en que sus necesidades serán satisfechas (González ,2015).

En toda organización pública o privada se debe tener satisfecho al cliente o consumidor porque es una parte fundamental en el crecimiento de una empresa sin clientes la organización no existiera, por ello se debe conocer las necesidades fundamentales de que todo usuario o cliente tiene de un servicio o por adquisición de un producto.

1.3.1.2. SERVPERF

SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor que es una alternativa al SERVQUAL que fue elaborado por Zeithaml ,Berry y Parasuraman el cual tenía el propósito de mejorar la calidad de servicio que brinda determinada organización y utiliza un tipo de cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones que son: elementos tangibles, Confiabilidad ,respuesta, certidumbre, Empatía; para diagnosticar la calidad de servicio que brindan las empresa, este cuestionario de respuestas múltiples comprende las expectativas de las personas a un determinado servicio. Este modelo SERVQUAL mide lo que el cliente espera de la Organización, dicho esto la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo (Vela y Zavaleta ,2014)

SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo las preguntas planteadas y utiliza las cinco dimensiones ya mencionadas propuestas por SERVQUAL

1.3.1.3. Dimensiones de Calidad del Servicio SERVPERF

El sentirse satisfecho está relacionada al servicio de calidad que acepta a una organización evaluar sus costumbres y decidir cómo se han acercado a sus objetivos, si tan bien o mal y a complacer a sus clientes y tiene como dimensiones a lo tangible, confiabilidad, respuesta, certidumbre y empatía. Según Vela y Zavaleta (2014)

Para determinar la Satisfacción del cliente o usuarios de debe tener en cuenta la calidad de servicio que se brinda con el fin de satisfacer sus necesidades y percepciones que tienen las personas en cuanto a la calidad de adquirir un bien o un servicio.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry con el modelo servqual (1988) y tomado también por SERVPERF definen las dimensiones de la siguiente manera.

Tangibles: Se refiere al aspecto de sus instalaciones como son los equipos, los empleados y materiales de comunicación entre otras cosas visibles dentro de la Empresa.

Fiabilidad: Trata en medir habilidades con fin de desenvolver el servicio prometido y tener buena eficacia y eficiencia para la realización de un buena presentación de servicio.

Capacidad de respuesta: También conocida como respuesta rápida y se refiere a ayudar los clientes o usuarios en cuanto a preguntas o prestación de servicio.

Seguridad o garantía: Se refiere a la confianza o cortesía que tienen los trabajadores con el cliente o usuarios que requieren un servicio.

Empatía: Es la Forma de agradar al cliente poniéndose en su lugar para la comprensión del mensaje que tiene el trabajador con el cliente.

Toda empresa, organización o institución debe saber agradar a su clientes, usuarios o personas que requieren de un servicio, por ello se debe tener en cuenta las 5 dimensiones ya mencionadas para aumentar la eficiencia para la obtención

de mejores resultados, todo cliente necesita que sus necesidades sean satisfechas y de la mejor manera con un buen trato

1.1.1. Gestión

Para entrar a detallar el tema tenemos que tener conocimiento que la Gestión es quien ayuda o copera y funciona por medio de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr metas u objetivos propuestos para un mejor rendimiento. (p.12). (Domínguez ,2006.)

Si bien es cierto para tener una buena gestión administrativa se debe tener un eficiente manejo de procesos internos y tener la capacidad de poder tomar decisiones para alcanzar los objetivos propuestos.

Por otro lado se define Gestión como guías para llevar a cabo las acciones, el cómo prever, focalizar a un futuro y empleo de los recursos y esfuerzo a la finalidad que se desea obtener, el proceso de acciones que deberán de hacer para lograr objetivos y el momento solicitado para ejecutar cada una de sus partes y todos esos acontecimientos que se involucran en su consecución. (Hernan ,2011)

Lo planteado por el autor la Gestión es una herramienta utilizada por las empresas y organizaciones para mejorar su rendimiento y llevar a cabo una buena administración.

1.1.1.1. Concepto de administración:

Administrar es el proceso o secuencia que tiene 4 pilares fundamentales que es planeamiento, la organización, el direccionar y controlar no solo el trabajo sino también las actividades que realizan los trabajadores en el centro de labores y de utilizar eficientemente todos los recursos disponibles de la empresa para alcanzar los resultados planificados y objetivos organizacionales propuestos(p. 4). (Stoner ,2007)

Otra conceptualización de administración es el llevar a cabo las funciones de una organización, sea lucrativamente o no. La misma trata del planeamiento de

la organización, la parte estructurada en la dirección y del control que se tiene de todas las actividades distinguidas por la división del trabajo que se dentro de un trabajo, empresa u organización.(p. 12). (Chiavenato ,2006)

La Administración es empleada en toda acción que se realiza ya sea en casa o en diferente organización o empresas, con el propósito de cumplir objetivos realizando un buen proceso Administrativo y de la mano con la satisfacción de los clientes o usuarios.

1.1.1.2. Importancia de la gestión administrativa:

Es importante porque es una forma de contribuir a las personas económica; normas sociales en mejores condiciones y un estado más rápido para resolver inquietudes, es un desafío en cuanto a la modernización de la Gestión Administrativa. La inspección de las organizaciones está en función de una rápida o efectiva Administración; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. (Campos y Loza ,2011)

La Gestión Administrativa es importante porque ayuda a llevar un buen manejo en cuanto a planificar, organizar, ejecución o dirección y control de las entidades u organizaciones dando a conocer si la organización cumple con un estrategias , manual de organización, reglamento, políticas y normas, liderazgo, etc.

1.1.1.3. Principios de Administración

Existen 4 principios o pilares en la administración que son los siguientes el primero es el Principio de especialización el cual se refiere que cada individuo debe hacer una solo función, el segundo es el de autoridad en donde debe haber una definidamente una línea de autoridad , seguidamente está el Principio de amplitud administrativa el cual define que cada supervisor solo debe tener a cargo solamente cierto número de trabajadores y finalmente se encuentra el Principio de definición donde da a conocer que las obligaciones, el jefe y el

deber de cada cargo y sus relaciones con otros deben ser definidos por escrito y comunicado a todos. (Chiavenato ,2006)

Según el autor los principios de administración son importantes porque ayudan a desempeñar las funciones de la gestión administrativa y tomar decisiones para mejorar la eficiencia de las organizaciones

1.1.2. Gestión Administrativa

Gestión administrativa consta en todas las tareas que se inician para coordinar el esfuerzo de un equipo, es decir es la manera en la cual se trata de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de los trabajadores y las cosas mediante el cumplimiento de muchas labores primordiales como la planeación, organización, dirección y control” (p.70). (Azola ,2002)

Con respecto el autor considera que Gestión es la habilidad y capacidad de manejar adecuadamente los recursos disponibles para obtener las metas y objetivos de una organización para ello se debe saber que para gestionar de forma eficiente se debe tener en cuenta las funciones de la Gestión Administrativa que es planificar, organizar, dirigir y controlar, que son los principios de un proceso administrativo.

1.1.2.1. Medios o recursos utilizados en la gestión.

Para llevar una buena Gestión se debe tener en cuenta los principales medios o recursos que toda organización utiliza:

Recursos Materiales.- Se denomina recursos materiales a todo aquellos bienes tangibles que poseen la empresa o la organización

Recursos Técnicos.-son aquellos recursos que se utiliza como herramientas para llevar a cabo el funcionamiento de la empresa u organización como por ejemplo la marca, sistemas de producción de venta entre otros.

Recursos Humanos.- este recurso es primordial ya que se trata de personas que son aquellas que dan funcionamiento a la organización

Recursos Financieros.- Es la parte donde se financia la empresa en la cual utiliza los recursos monetarios.

1.1.2.2. Funciones de la gestión administrativa:

Consta de 4 funciones esenciales la gestión administrativa: en primer lugar la Planificación que se refiere a ver hacia un futuro y proponer el programa de acción la planificación tiene los siguientes elementos: visión, misión, objetivos, estrategias, políticas del servicio, reglas y normas y presupuesto

En segundo lugar la Organización que es edificar la estructuración material y social de la empresa u organización los elementos que tienen son los siguientes: estructura, sistematización, agrupación y asignación de actividades y responsabilidades jerarquía y por ultimo simplificación de funciones

El tercera función es la Dirección y se refiere a guiar y orientar al personal tiene los siguientes elementos: ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados, comunicación, supervisión y alcanzar las metas de la organización

Como última función es el Control que es el ver que las reglas establecidas se cumplan y los mandatos dados y tiene los siguientes elementos: Comprobar y verificar los avances de la organización, regular o hacer ajustes sobre determinado objetivo comparar con un patrón y frenar o impedir objetivos o estrategias mal planteadas

Toda organización ya sea con fines lucrativos o sin estos tienes estas funciones primordiales porque es la forma de encaminar una institución, una empresa o cualquier otra organización para la toma de decisiones fructíferas y que los conlleve al éxito. (Chiavenato,2006)

La Junta de usuarios Alto Chicama pasa por todas estas funciones ya mencionadas sin embargo ocurre deficiencia al ejecutarlas por diferentes

factores que tiene que ver con las estructuras administrativas como la parte financiera.

1.2. Planteamiento del problema

¿Cuál es la relación de la satisfacción de servicio y la gestión administrativa de la Junta de Usuarios Alto Chicama en el año 2017?

1.3. Justificación

1.3.1. Conveniencia

Esta investigación es muy conveniente porque busca analizar cómo es la relación de la satisfacción del servicio y gestión administrativa en la Junta de Usuarios de Alto Chicama respecto al año 2017, que fue creada en Marzo del 2004, servirá también para la mejora de los procesos internos teniendo en cuenta la satisfacción de los usuarios o agricultores de la organización, si bien es cierto en el Perú existen muchas organizaciones de usuarios de agua de riego, según la ley general de Aguas de 1969 actualmente hay un promedio de 111 juntas de usuarios inscritas legalmente, en la Junta de Usuarios Alto Chicama según información de dicha institución hay un aproximado de 23 mil usuarios (Agricultores inscritos legalmente), cuya función es llevar el control de la parte administrativa y financiera de la organización.

1.3.2. Relevancia Social

Con dicha investigación se beneficiaran los agricultores, porque tendrán mayor información sobre un mejor servicio satisfaciendo su necesidades por parte de la junta de usuarios Alto Chicama así mismo en la institución podrá mejorar los procesos de control teniendo en cuentas las funciones que es el planeamiento, organización, dirección y control para mejores decisiones puesto que su finalidad de la junta es lograr reforzar las obras de riego, distribuir el agua equitativamente a los agricultores para la satisfacción de ellos mismos.

1.3.3. Implicaciones Prácticas

El modo de riego se han deteriorado por falta de mantenimiento y poco presupuesto para renovaciones puesto que los agricultores no pagan tarifas de agua porque no están informados sobre la importancia de cancelar por falta de capacitaciones por parte de especialistas. Se espera con este estudio obtener información para analizar cómo es la relación de la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio y la gestión Administrativa, si se cumple con los objetivos sobre mejorar la gestión en la junta de usuarios de los agricultores de la provincia Gran Chimú Cascas y no solo de esta junta si

no también que sirva de referencia para otras organizaciones de este rubro que se encargan de la parte Administrativa y financiera.

1.4. Hipótesis:

Hi: La relación de la satisfacción del servicio y la gestión administrativa es positiva y significativa en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas

H0: La relación de la satisfacción del servicio y la gestión administrativa no es positiva y significativa en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas

1.5. Objetivos:

1.5.1. General:

Determinar la relación entre satisfacción del servicio y la gestión administrativa de la Junta Alto Chicama- Cascas en el año 2017.

1.5.2. Específicos:

- a) Determinar la relación entre satisfacción del servicio y la planificación de la Junta Alto Chicama en el año 2017.
- b) Determinar la relación entre satisfacción del servicio y la organización de la Junta de Usuarios Alto Chicama en el año 2017.
- c) Determinar la relación entre satisfacción del servicio y la dirección de la junta de Usuarios Alto Chicama en el año 2017.
- d) Determinar la relación de la satisfacción del servicio con el control de la Junta de Usuarios Alto Chicama en el año 2017

II.METODOLOGÍA

II. Metodología

2.1. Diseño de Investigación:

El diseño de investigación que se realizó es no experimental- transversal descriptivo correlacional.

2.1.1. No experimental:

La investigación tiene un diseño no experimental porque se desarrolla sin manipular deliberadamente las variables, es decir se observa el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014).

En esta investigación se observó la realidad que vive la junta de usuarios en cuanto a su gestión administrativa.

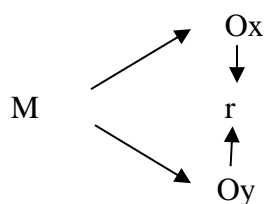
2.1.2. Trasversal

La investigación realizada es transversal porque se indagó sobre cómo es la gestión administrativa en la Junta de usuarios y se tomara en cuenta la opinión de los agricultores para determinar el nivel o relación que existe entre la satisfacción que brinda la Junta de Usuarios y la gestión administrativa. (Según Hernandez, et al ,2014)

2.1.3. Correlacional:

Un diseño correlacional no puede analizar la relación de causa- efecto, pero si sospecharlas. Si en la teoría 2 variables tienen relación causa- efecto, entonces se puede sospechar que tiene causal en los datos”(p.211),(Hernandez,et al ,2014).

En esta investigación es correlacional por que las variables que son gestión Administrativa y satisfacción del servicio tienen una relación causa efecto.



M: Muestra

r: Correlacional

Ox: Observación de la Satisfacción del servicio

Oy: Observación de la Gestión Administrativa

2.2. Operacionalización de variables

variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del servicio	La Satisfacción del cliente contribuye a las percepciones del cliente sobre la calidad por cuanto las percepciones de los clientes se basan en experiencias o percepciones pasadas las cuales son recibidas en cada encuentro posterior, definiendo sus expectativas de compra. <u>Hoffman y Bateson</u> (2012)	Las Dimensiones de Calidad de servicio son 5 con el enfoque de <u>Zeithaml, Berry y Parasuraman</u> que son: elementos tangibles, Confiabilidad, respuesta, certidumbre, Empatía; para determinar la calidad de servicio que brindan las empresas Vela y Zavaleta (2014).	• Elementos tangibles	Personal que cuenta con recursos materiales. Personal dispone de tecnología (equipos informáticos y de otro tipo) Medios de comunicación	Ordinal
			• Confiabilidad	Trabajo esperada con seguridad y correctamente. Servicio esperado Atención oportuna	
			• Seguridad	Personal calificado Soluciones a los problemas de usuarios El personal de imagen de honestidad y confianza	
			• Empatía	Accesibilidad de información Horario de atención Comunicación Asertiva Tratamiento de quejas	
			• Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad del personal Trato considerado a los usuarios Respuesta a un tiempo adecuado	

Gestión Administrativa	Gestión Administrativa Consiste en todas las actividades que se emprende para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera de en la cual se trata de alcanzar metas u objetivos. Azola (2012)	Es el proceso de Planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todo los recursos disponibles de la empresa para alcanzar objetivos organizacionales establecidos. Chiavenato (2012)	• Planificación	visión misión objetivos estrategias políticas del servicio Las reglas y las normas presupuesto	Ordinal
			• Organización	División de trabajo y personal competente Manual de organización y funciones del personal administrativo. Funciones de trabajadores Coordinación entre áreas de trabajo.	
			• Dirección	Comunicación efectiva con los dirigentes. Integración entre usuarios y trabajadores Supervisión a los trabajadores de la junta	

Motivación a usuarios y
trabajadores

- Control

verificar información fin de
año

Las metas alcanzadas por la
Junta de Usuarios Alto
Chicama con la reunión de
usuarios y trabajadores.

Identificación de resultados
comparando con años
anteriores.

Nota: Dimensiones de la Satisfacción del servicio de servqual (2014).Dimensiones de Gestión Administrativa Chiavenato (2006),

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población:

Usuarios inscritos con licencia de agua en la Junta de Usuarios Alto Chicama de la ciudad de Cascas, según información de secretaría de dicha institución hay 464 usuarios en la ciudad de Cascas

2.3.2. Muestra:

N: 464

k: nivel de confianza 95%: 1.96

p:0.5

q: 0.5

e: error 5%

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 464}{(0.05^2 * (464 - 1)) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 227$$

Se realizó encuestas a 227 usuarios con un nivel de confianza de 95% y un error de 5% en Cascas pertenecientes a la Junta de Usuarios Alto Chicama.

2.3.3. Unidad de Análisis: Usuarios de la Ciudad de Cascas

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

2.4.1. Técnica e instrumento:

Se empleó para ambas variables la técnica de la encuesta, con instrumento el cuestionario donde se tomará en cuenta las dimensiones e indicadores para satisfacción del servicio y la gestión administrativa.

El instrumento a utilizar para medir la Satisfacción del servicio está es un cuestionario diseñado por Parasuraman, Zeithaml y Berry que proponen como técnica para medir la calidad de un servicio, la escala Likert el cual utiliza

SERPEFR. Esta escala tiene 16 preguntas en la que están incluidas en las cinco dimensiones de un servicio: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía En la escala se medirá: (1) si esta extremadamente insatisfecho, (2) si está insatisfecho, (3) neutro, (4) satisfecho, (5) extremadamente satisfecho.

El instrumento para medir la gestión administrativa será un cuestionario también se tomará la escala Likert cuenta con 18 ítems para evaluar según los usuarios la planificación, organización, dirección y control que realiza la junta de usuarios alto Chicama se considera (1) si está totalmente en desacuerdo, (2) si no está de acuerdo, (3) neutro, (4) si está de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.

2.4.1. Validez y confiabilidad:

El instrumento que se utilizará para la primera variable es la encuesta la cual esta validada por el método SERVQUAL que fue diseñado por los autores Parasuraman, Zeithan Y Berry en cuanto a satisfacción de calidad.

El instrumento para la segunda variables es también una encuesta la cual es validada por 3 expertos en la materia, se utilizó el alpha de cronbrach para medir la fiabilidad.

2.5. Método de análisis de datos:

Para observar el comportamiento de las variables entre los cálculos estadísticos se utilizó el promedio, además entre los cálculos que son medidas de tendencia central tenemos totales por variables, distribución de frecuencia en tablas o figuras.

Para saber el rango entre los niveles se realizó la escala estaninos, tomado de la base de datos para cada variable:

	V 1	V2
Bajo	16---44	18---45
Medio	45---59	46---64
Alto	60---80	65---90

Para contrastar las hipótesis se utilizará el método de estadística inferencial y la correlación Péron

2.6. Aspectos éticos:

La investigación que se realizó, cumple con los reglamentos que la Facultad de Ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo conjuntamente con la Escuela de Administración determinan, por ello se afirma que la investigación se realizó con las debidas verificaciones teniendo en cuenta las normas establecidas, y de este modo salvaguardar la imagen de la institución que se está investigando.

III.RESULTADOS

III. Resultados

Figura N° 3.1 Porcentaje del Nivel de Satisfacción del Servicio de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

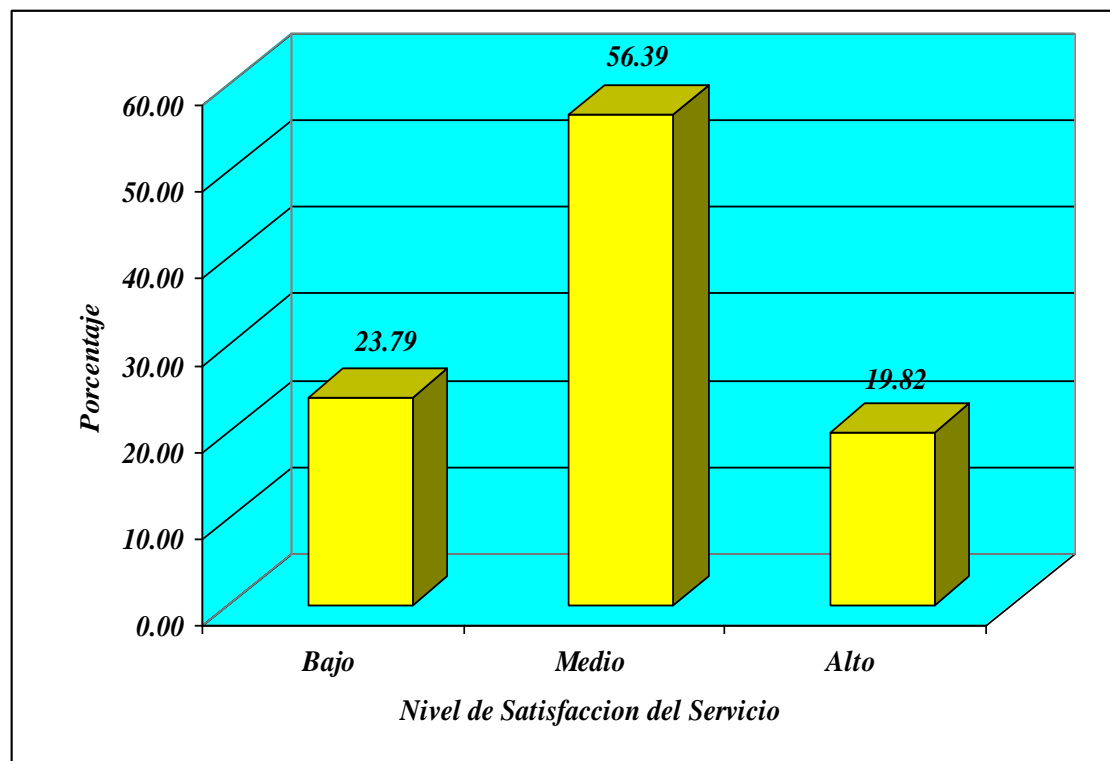


Fig. 3.1: Encuesta realizada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama

En la figura N° 3.1 se observa que el nivel en cuanto a satisfacción del servicio de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 el 56.39% su nivel es medio, mientras que el 23.79% su nivel es Bajo y solo el 19.82% su nivel es Alto, teniendo en cuenta las dimensiones que son: confiabilidad que tiene como indicadores seguridad en la labor realizada, respuesta esperada del servicio, servicio realizado por el empleado; capacidad de respuesta con los siguientes indicadores: intenciones de ayuda, trato a los clientes y tiempo de espera; seguridad con indicadores que son: personal cualificado, imagen de honestidad y confianza; empatía que tiene como indicadores los siguientes: Accesibilidad de Información, horario de atención, comunicación Asertiva, tratamiento de quejas, aspectos tangibles con los siguientes indicadores: Recursos materiales, tecnología, medios de comunicación. Según los resultados la mayoría de Usuarios no están ni Insatisfechos ni Satisfechos con el Servicio que brinda

Figura N° 3.2

Porcentaje del Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensión de Confiabilidad) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

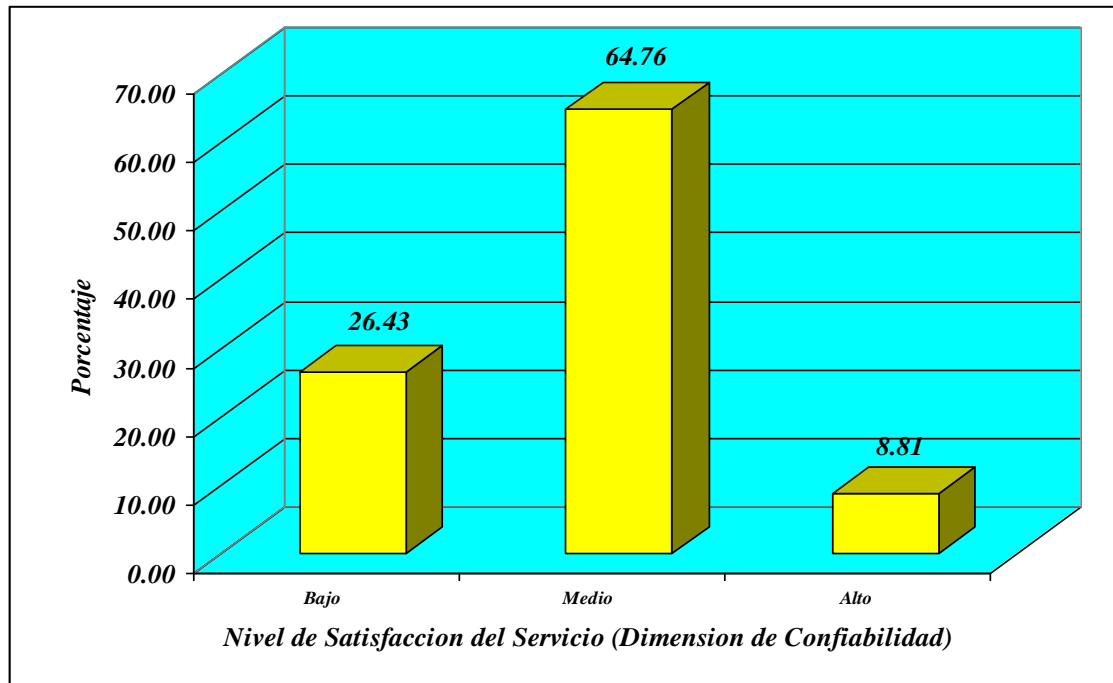


Fig 3.2: Encuesta realizada a 227 Usuarios Alto Chicama

En la figura N° 3.2 se observa que el Nivel en cuanto satisfacción del servicio y su dimensión de confiabilidad, de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 el 64.76% su nivel es medio, mientras que el 26.43% su nivel es bajo y solo el 8.81% su nivel es alto, teniendo en cuenta sus indicadores que son: seguridad en la labor realizada, respuesta esperada del servicio, servicio realizado por el empleado. Según los resultados obtenidos, los usuarios de la Junta no están ni insatisfechos ni satisfechos con la confiabilidad que brinda el servicio.

Figura N° 3.3

Porcentaje del Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensión de Capacidad de Respuesta) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

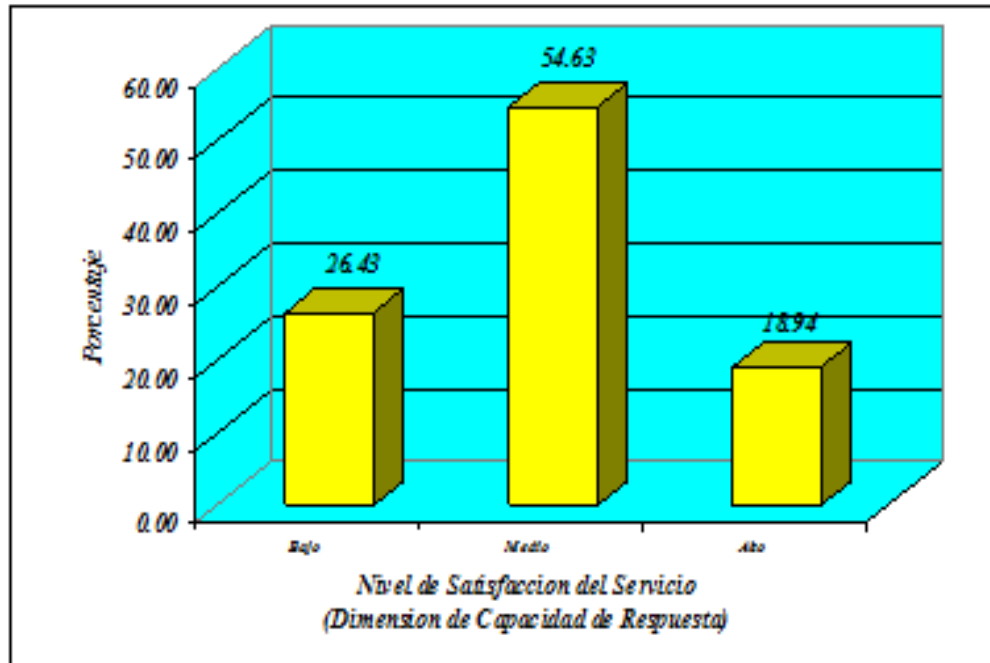


Fig 3.3: Encuesta realizada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama

En la figura N° 3.3 se observa que el nivel de satisfacción del servicio en su dimensión de capacidad de respuesta de la junta de usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 el 54.63% su nivel es medio, mientras que el 26.43% su nivel es bajo y solo el 18.94% su nivel es alto en la cual tiene los siguientes indicadores: intenciones de ayuda, trato a los clientes, tiempo de respuesta. Según los resultados obtenidos del 100% de los Usuarios el 54.63%, es decir la mayoría no están ni insatisfechos ni muy satisfechos con la respuesta que brinda la organización.

Figura N° 3.4

Porcentaje del Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensión Seguridad) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

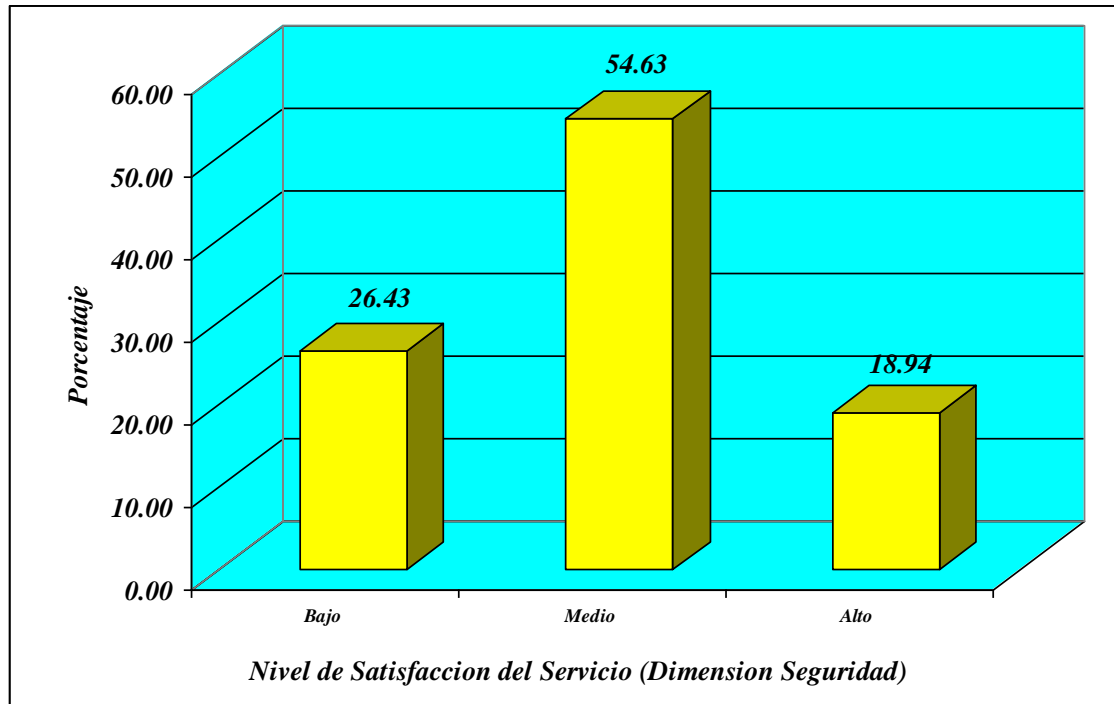


Fig 3.2: Encuesta aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama Cascas

En la figura N° 3.4 se observa que el nivel de satisfacción del servicio en su dimensión de seguridad, en la que se tomó en cuenta las siguientes interrogantes: ¿el personal está totalmente cualificado para las tareas que tienen que realizar? ¿Cuándo acudo a la oficina, sé que encontrare las mejores soluciones? ¿El personal da una imagen de honestidad y confianza? de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 es la siguiente: El 54.63% su nivel es medio, mientras que el 26.43 % no están satisfechos y solo un 18.94% de los Usuarios están Totalmente Satisfechos. Según los datos obtenidos los Usuarios no están ni muy Insatisfechos ni muy satisfechos con la seguridad que brinda el servicio.

Figura N° 3.5

Porcentaje del Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensión Empatía) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

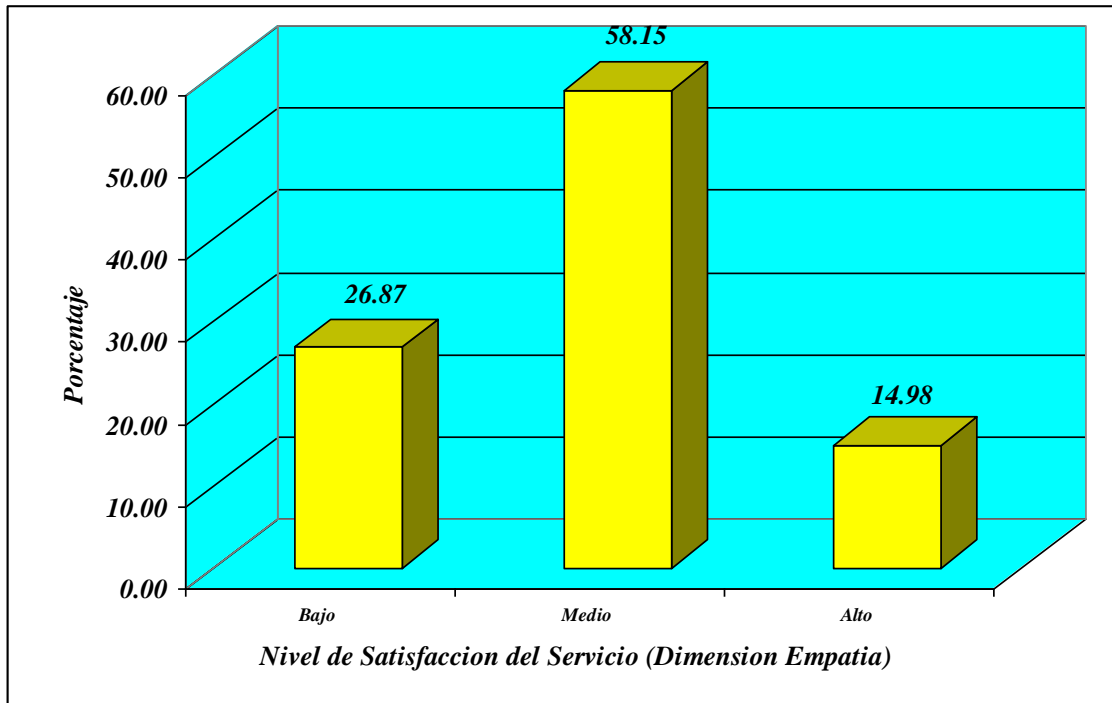


Fig. 3.5: Encuesta Aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama Cascas

En la figura N° 3. 5, se observa que el nivel de satisfacción del servicio en su dimensión de empatía al responder las siguientes interrogantes: ¿Cuándo acudo a la oficina, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas? ¿el horario del área asegura que se puede acudir a él siempre que se necesita? en la junta de usuarios Alto Chicama Cascas año 2017 se obtuvieron los siguientes resultados: El 58.15% su nivel es medio, mientras que el 26.87% su nivel es bajo y solo el 14.98% su nivel es alto, según los datos obtenidos los Usuarios no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos con el servicio que brinda en cuanto a empatía.

Figura N° 3.6

Porcentaje del Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensión Aspectos tangibles) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

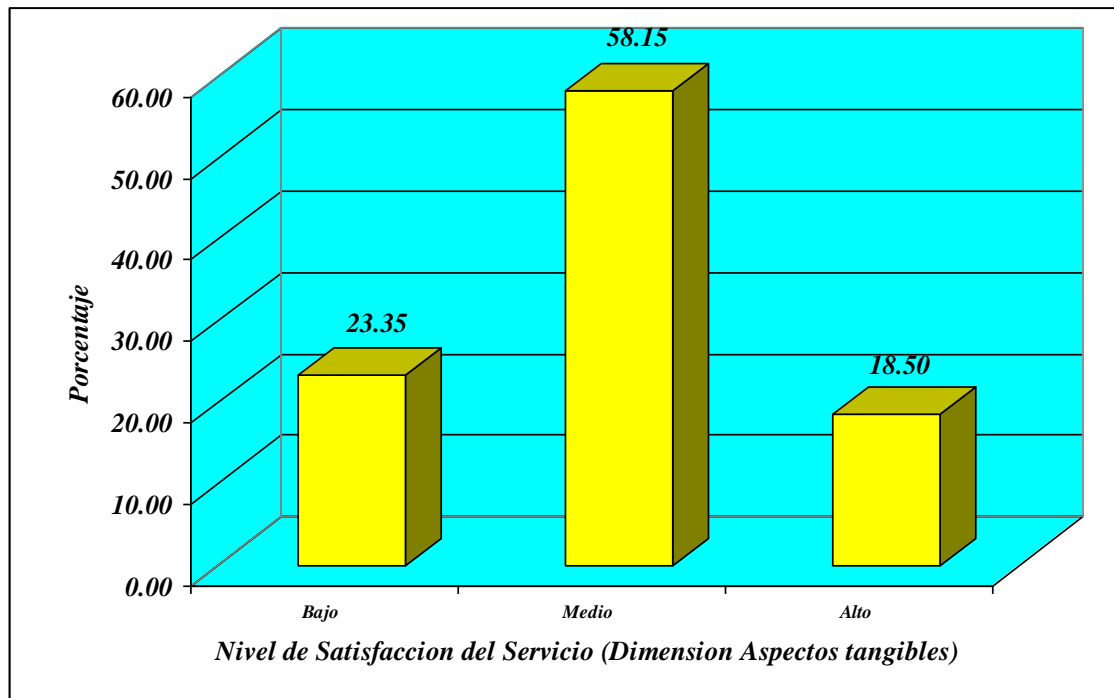


Fig. 3.6: Encuesta aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama Cascas

En la Tabla y Figura N° 3.6 se observa que el Nivel de Satisfacción del Servicio en Dimensión de Aspectos tangibles que contienen las siguientes interrogantes: ¿el personal cuenta con Recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?, ¿El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo como equipos informáticos y de otro tipo?, ¿el personal dispone de los medios adecuados de comunicación con otros servicios y unidades?, en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017, se obtuvieron los siguientes resultados: el 58.15% su nivel es medio, mientras que el 23.35% su nivel es Bajo y solo el 18.50% su nivel es Alto, esto significa que los usuarios no están satisfechos y tampoco insatisfechos con los recursos Materiales que posee la Organización

Figura N° 3.7

Porcentaje del Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensiones Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017.

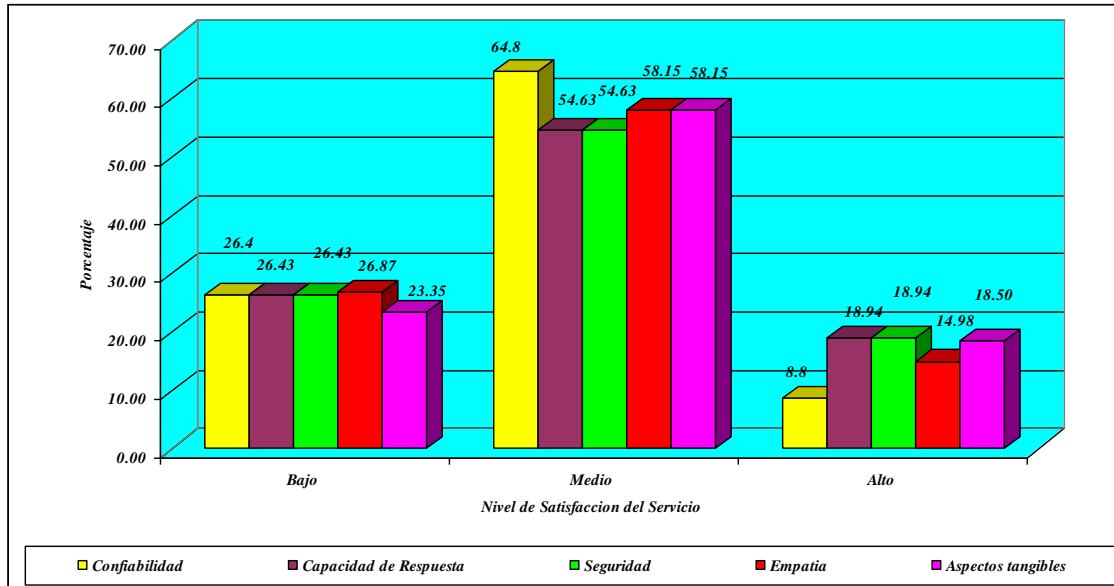


Fig. 3.7: Encuesta realizada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama

En la figura 3.7 se observa que el porcentaje total en cuanto a la satisfacción del servicio en sus 5 dimensiones es el siguiente: el 64.8% es nivel de confiabilidad, el 54.63% es nivel capacidad de respuesta, 54.63% es nivel seguridad, 58.15% es nivel empatía, 58.15% es nivel de aspectos tangibles, los porcentajes mostrados es cuanto a un nivel medio, que significa que los usuarios no se encuentran ni insatisfechos ni muy satisfechos; el 26.4% es nivel de confiabilidad, el 26.43% es nivel capacidad de respuesta, 26.43% es nivel seguridad, 26.87% es nivel empatía, 23.35% es nivel de aspectos tangibles, los porcentajes mostrados es cuanto a un nivel bajo, significa que los usuarios no están satisfechos; el 8.8% es nivel de confiabilidad, el 18.94% es nivel capacidad de respuesta, 18.94% es nivel seguridad, 14.98% es nivel empatía, 18.50% es nivel de aspectos tangibles, los porcentajes mostrados es cuanto a un nivel alto, significa que los Usuarios están satisfechos

Figura N° 3.8

Porcentaje del Nivel de Conformidad de la Gestión Administrativa de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017.

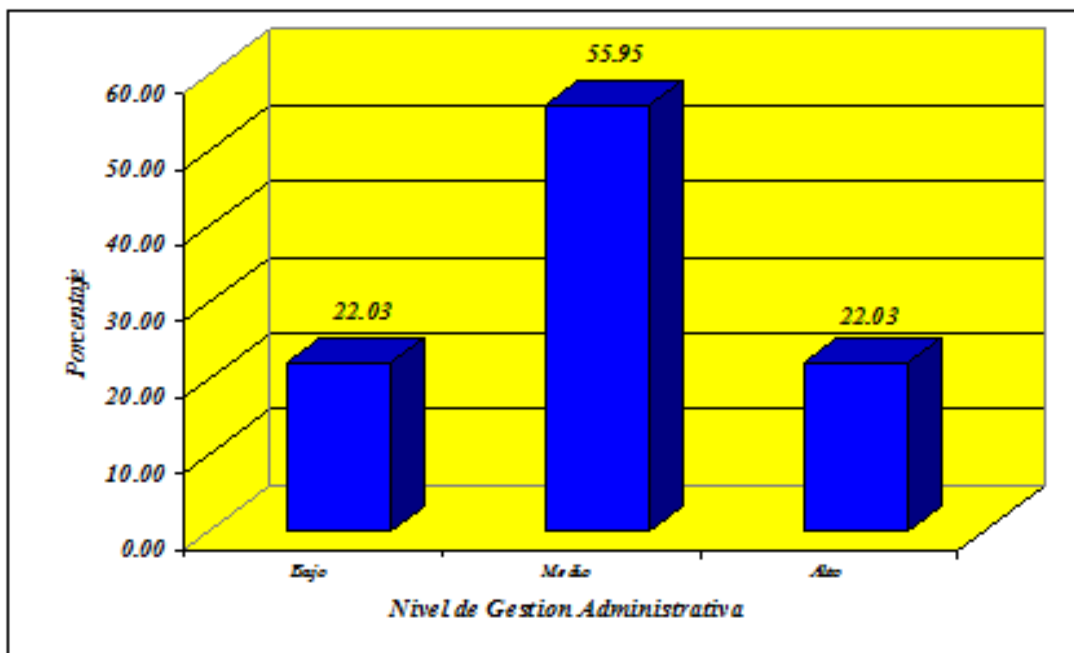


Fig. 3.8: Encuesta Aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama

En la figura N° 3.8 se observa que el nivel de gestión administrativa teniendo en cuenta las cuatro dimensiones que son planificación, organización, dirección y control en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 el cual nos señala que el 55.95% su nivel es medio, mientras que el 22.03% su nivel es bajo y solo el 22.03% su nivel es alto. La mayoría de usuarios afirman que no están desacuerdo ni en desacuerdo con la gestión administrativa que brinda la Junta.

Figura N° 3.9

Porcentaje del Nivel de Conformidad Gestión Administrativa (Dimensión Planificación) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017.

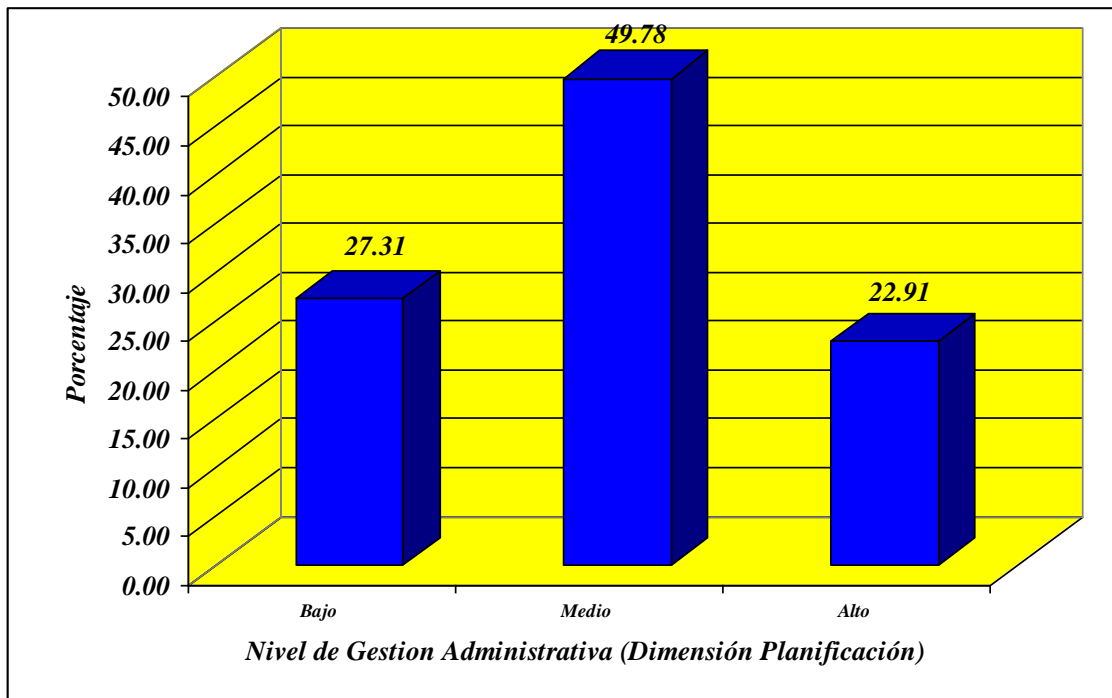


Fig. 3.9: Encuesta Aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama

En la y figura 3.9 se observa que el nivel de gestión administrativa (dimensión planificación) que tiene como indicadores la visión, políticas, reglas y normas y el presupuesto en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas año 2017 el 49.78% su nivel es medio, mientras que el 27.31% su nivel es bajo y solo el 22.91% su nivel es Alto.

Figura N° 3.10

Porcentaje del nivel de conformidad de la gestión administrativa (Dimensión Organización) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017.

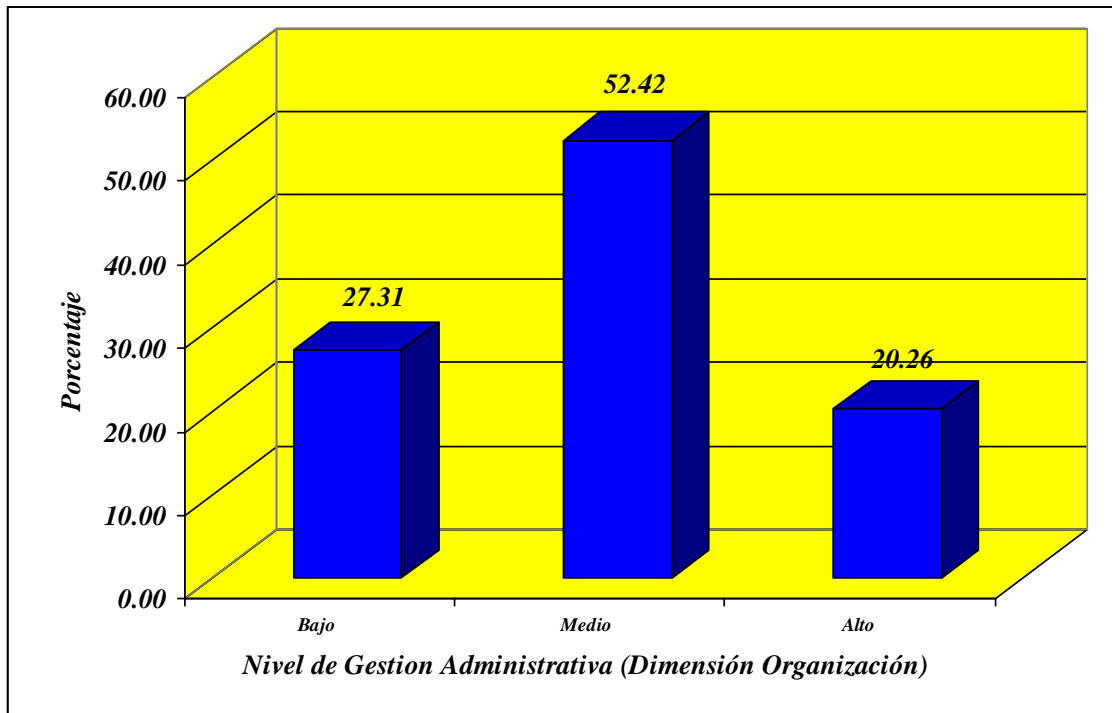


Fig. 3.10: Encuesta Aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama

En la Figura N° 3.10 se observa que el Nivel alcanzado en cuanto a la Gestión Administrativa (Dimensión Organización), que tiene como indicadores a división de trabajo, manual de Organización y funciones y coordinación en la Junta de Usuarios Alto Chicama -2018 el 52 % de los usuarios señala que existe un nivel medio, mientras que el 27.31% su nivel es Bajo y solo el 20.26% su nivel es Alto en cuanto a la Organización que se realiza en dicha Institucion, esto significa que los Usuarios no se encuentran ni en desacuerdo ni de acuerdo con la Planificación.

Figura N° 3.11

Porcentaje del Nivel de Conformidad de Gestión Administrativa (Dimensión Dirección) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017.

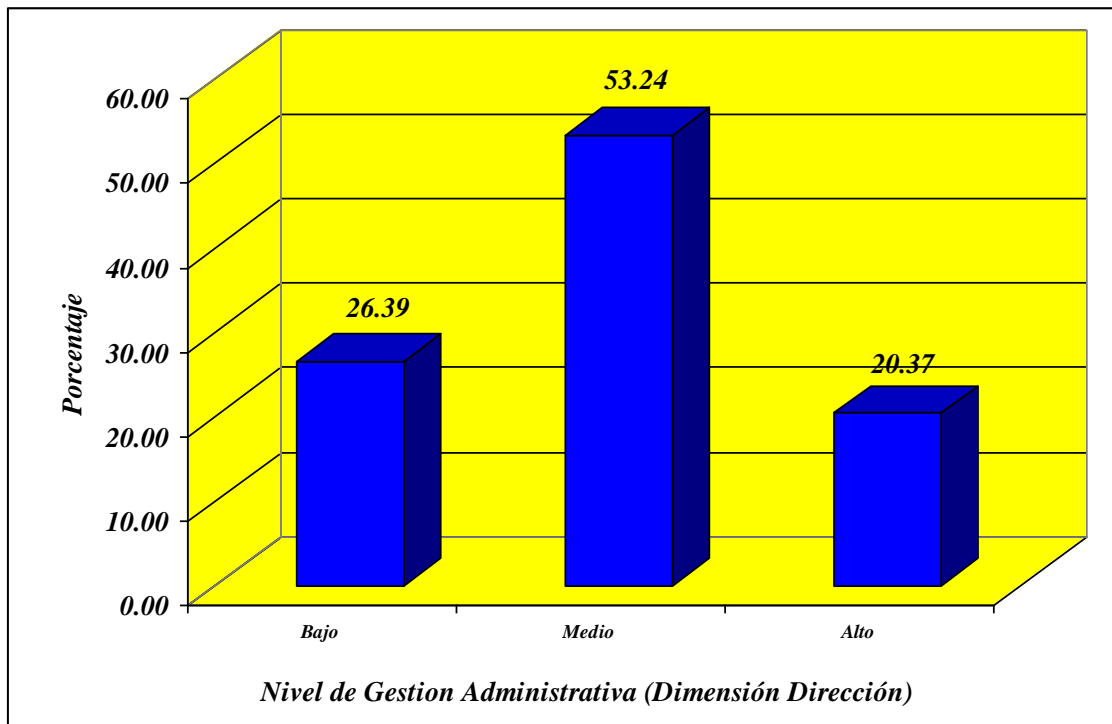


Fig. 3.11: Encuesta Aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama

En la figura N° 3.11 se observa que el nivel de gestión administrativa (dimensión dirección), que tiene como indicadores a la comunicación efectiva, integración, supervisión y motivación de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 el 53.24% su nivel es medio, mientras que el 26.39% su nivel es bajo y solo el 20.37% su nivel es alto; según los datos obtenidos se comprueba que los usuarios no se encuentran ni en desacuerdo ni de acuerdo con la dirección.

Figura N° 3.12

Porcentaje del Nivel de Conformidad de la Gestión Administrativa (dimensión control) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017.

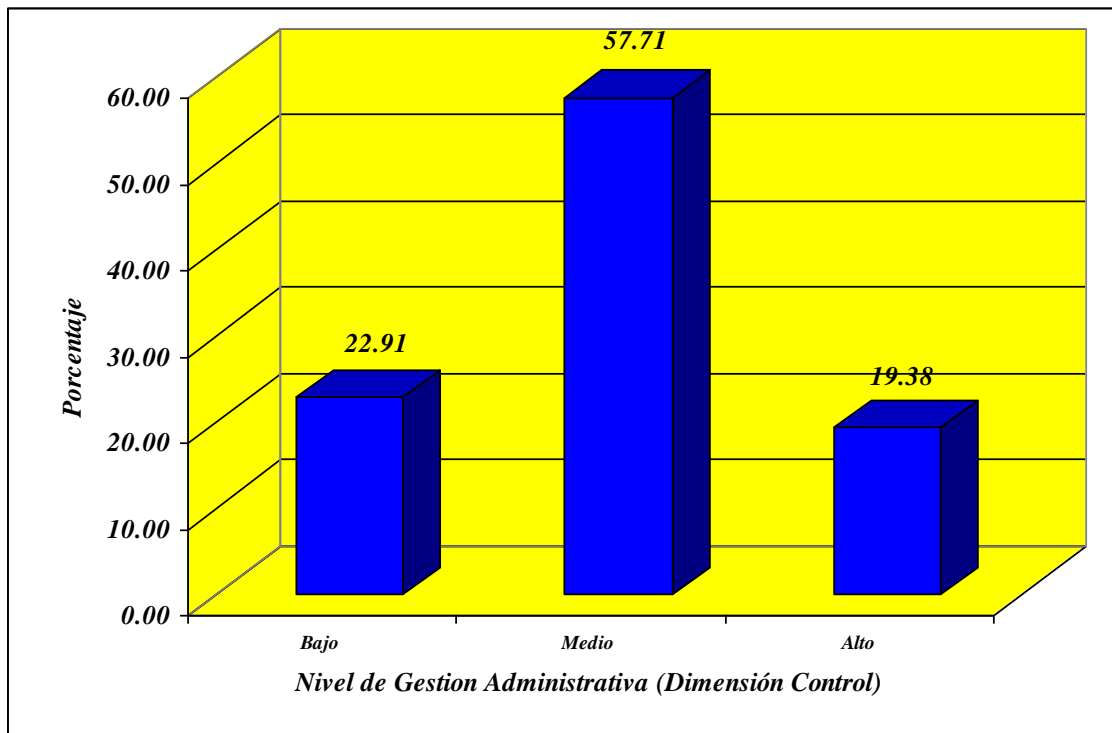


Fig. 3.12: Encuesta realizada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama.

En la figura N° 3.12 se observa que el nivel de gestión administrativa en su dimensión control de la junta de usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 el 57.71% su nivel es medio, mientras que el 22.91% su nivel es bajo y solo el 19.38% su nivel es alto, en la que se tomó en cuenta los siguientes indicadores: Información de ejecución, metas planteadas y resultados alcanzados

Figura N°3.13

Porcentaje del nivel de conformidad de la satisfacción de la gestión administrativa (dimensiones planificación, organización, dirección y control) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017.

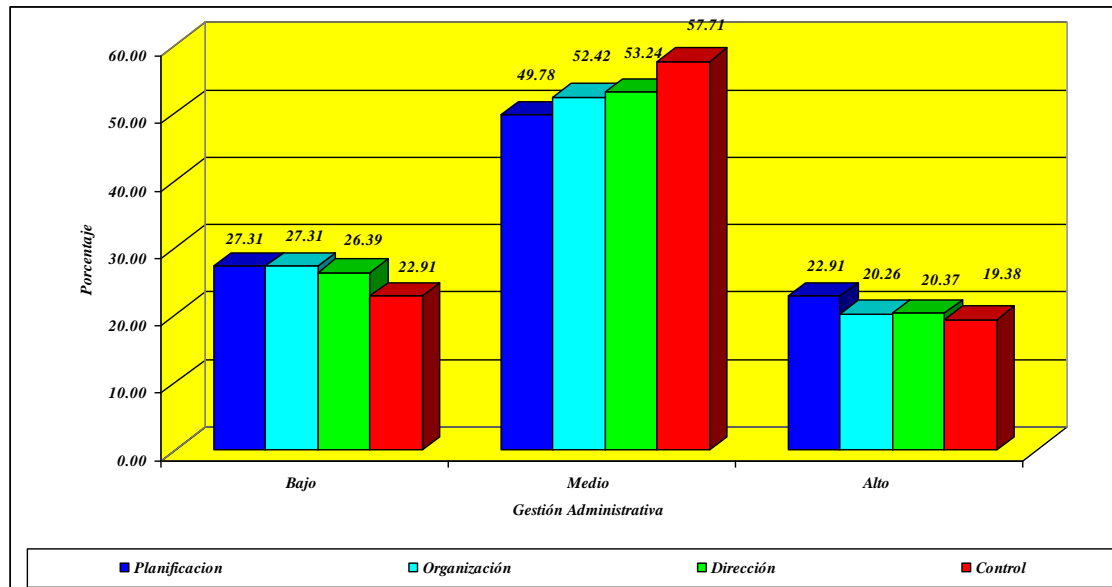


Fig. 3.13: Encuesta Aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama

En la figura N° 3.13, se observa que el porcentaje total en cuanto al nivel de conformidad de la gestión administrativa en sus 5 dimensiones, en el nivel bajo lo conforman los siguientes porcentajes: el 27.31% es nivel de planificación, el 27.31 es nivel de organización, el 26.39% es dirección y 22.91% es control; en cuanto al nivel medio lo conforman los siguientes porcentajes : el 49.78% es nivel de planificación, el 52.42 % es conformidad de organización, el 53.24 % es nivel de dirección mientras el 57.71% es nivel de control; en el nivel alto tiene los siguientes porcentajes: el 22.91% es planificación, el 20.26% es nivel de organización, el 29.37% es nivel es dirección y el 19.38% es el nivel de control . Según los resultados mostrados en la figura los porcentajes más altos están ubicados en el nivel medio que significa que los usuarios no están de acuerdo ni en desacuerdo con la conformidad de la gestión administrativa.

Tabla 3.1*Relación entre Satisfacción del Servicio y la Gestión Administrativa*

Correlaciones		Satisfacción del servicio	Gestión Administrativa
Satisfacción del Servicio	Correlación de Pearson	1	,982
	Sig. (bilateral)		,001
	N	227	227
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	,982	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	227	227

Nota: Datos obtenidos de las encuestas realizadas a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama, utilizando la prueba estadística T de etudent- Person.

Ho se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre el nivel de satisfacción del servicio y el nivel de Gestión Administrativa en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas con una correlación significativa en el nivel 0,982 (2 colas)., mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de pearson) a un nivel de significancia del 5%.

Tabla 3.2*Relación entre Satisfacción del Servicio y la Planificación.*

Correlaciones		Satisfacción del Servicio	Gestión Administrativa
Satisfacción del Servicio	Correlación de Pearson	1	,955**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	227	227
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	,955**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	227	227

Nota: Datos obtenidos de las encuestas realizadas a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama, utilizando la prueba estadística T de Student- Person.

Ho se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre el nivel de satisfacción del servicio y la Planificación en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas con una correlación significativa en el nivel 0.955, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de pearson) a un nivel de significancia del 5%..

Tabla 3.3*Relación entre Satisfacción del Servicio y la Organización*

Correlaciones		Satisfacción del Servicio	Gestión Administrativa (Dimensión Organización)
Satisfacción del Servicio	Correlación de Pearson	1	,945
	Sig. (bilateral)		,000
	N	227	227
Gestión Administrativa (Dimensión Organización)	Correlación de Pearson	,945	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	227	227

Nota: Datos obtenidos de las encuestas realizadas a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama, utilizando la prueba estadística T de etudent- Person.

Ho se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre el nivel de satisfacción del servicio y el nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Organización) en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas con una correlación significativa en el nivel 0.945 , mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de pearson) a un nivel de significancia del 5%

Tabla 3.4*Relación entre Satisfacción del Servicio y la Dirección.*

Correlaciones		Satisfacción del Servicio	Gestión Administrativa (Dimensión Dirección)
Satisfacción del Servicio	Correlación de Pearson	1	,938
	Sig. (bilateral)		,000
	N	227	227
Gestión Administrativa (Dimensión Dirección)	Correlación de Pearson	,938	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	227	227

Nota: Datos obtenidos de las encuestas realizadas a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama, utilizando la prueba estadística T de etudent- Person.

Ho se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre el nivel de satisfacción del servicio y el nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Dirección) en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas, la correlación es significativa en el nivel 0,938 mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de pearson) a un nivel de significancia del 5%

Tabla 3.5*Relación entre Satisfacción del Servicio y el Control*

Correlaciones		Satisfacción del Servicio	Gestión Administrativa (Dimensión Control)
Satisfacción del Servicio	Correlación de Pearson	1	,899
	Sig. (bilateral)		,000
	N	227	227
Gestión Administrativa (Dimensión Control)	Correlación de Pearson	,899	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	227	227

Nota: Datos obtenidos de las encuestas realizadas a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama, utilizando la prueba estadística T de etudent- Person.

Ho se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre el nivel de satisfacción del servicio y el nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Control) en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas con una correlación es significativa en el nivel 0,899, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de pearson) a un nivel de significancia del 5

IV.DISCUSIÓN

IV. Discusión:

En la actualidad las Organizaciones buscan mejorar su servicio y realizar un mejor trabajo en cuanto a la atención del cliente ofreciendo un Servicio de Calidad, tanto sector Privado como públicos ya que los clientes se han vuelto más exigentes.

Las Juntas de Usuarios como Organizaciones fundamentales para el Ministerio de Agricultura buscan brindar un buen servicio al Agricultor, la Junta de Usuarios Alto Chicama no es la excepción a pesar que tratan de llevar un buen control en la parte Administrativa aún tiene mucho por mejorar en cuanto a la satisfacción del Usuario y la Gestión Administrativa, como brindar una mejor atención al cliente, se observó que falta personal para atender a 427 Usuarios del Distrito de Cascas, que mucho de ellos van por alguna información o cancelación de su derecho de Agua o problemas que tengan las Diferentes Comisiones de Riego.

Se hallaron limitaciones en el desarrollo del trabajo en la que se observó que al momento de aplicar las encuestas debido a que muchos de los Usuarios no se encontraban en sus domicilios lo que provoco demora en aplicar la encuesta y explicarles cada Item del cuestionario. Sin embargo, se pudo superar ese inconveniente y alcanzar el objetivo que fue encuestar a 227 Usuarios del Distrito de Cascas y se obtuvieron resultados confiables.

Como se puede observar en la tabla 3.1 donde muestra la Relación entre Satisfacción del Servicio y la Gestión Administrativa de la Junta de Usuarios Alto Chicama 2017, la Hipótesis nula se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre el nivel de satisfacción del servicio y el nivel de Gestión Administrativa, con una correlación significativa en el nivel 0,01, mediante la prueba estadística T de Student, estos resultados corroboran con Mora (2015) en su investigación no experimental y transversal en el que concluye que la Gestión Administrativa debe tener un buen proceso para llevar y brindar un buen servicio contando con personal capacitado, donde realice una buena organización que haya liderazgo y un buen sistema de control.

A través de ambos resultados se concluye que las Organizaciones que realizan una buena Gestión Administrativa y brindan un buen Servicio, satisfacen a los clientes o Usuarios

llenando positivamente sus percepciones con un servicio de Calidad, las Organizaciones públicas o privadas deben satisfacer las necesidades de las personas que requieren un bien o un servicio.

En la tabla N° 3.2 se muestra la Relación entre Satisfacción del Servicio y la Planificación en la Junta de Usuarios Alto Chicama donde la Hipótesis Nula se rechaza y se acepta la Hipótesis Alternativa con una correlación significativa en el nivel 0.01, mediante la prueba estadística T de Student, los resultados corroboran con Chiavenato (2006) donde se refiere a la planificación como una visión al futuro donde tiene elementos a tomar en cuenta como: visión, misión, objetivos, estrategias, políticas de servicio, reglas, normas y presupuesto.

En la tabla N° 3.3 se muestra la relación entre Satisfacción del Servicio y la Organización en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas la Hipótesis Nula se rechaza y se acepta la Hipótesis Alternativa con una correlación significativa en el nivel 0.01, la cual es corroborada por Chiavenato (2006), en la cual afirma que es la estructuración material y social de la organización y se enfoca en los siguientes elementos: estructura, sistematización, agrupación y jerarquía.

La relación entre Satisfacción de Servicio y el Control de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas 2017, en la tabla N°3.4 la Hipótesis Nula es rechazada rechaza y se acepta la Hipótesis Alternativa con una correlación significativa en el nivel 0.01, la cual se corrobora con Herrera (2016), con un diseño de investigación no experimental – descriptivo correlacional, cuenta con un control Interno por mejorar, por demoras en la entrega de información.

La relación entre Satisfacción del Servicio y la Dirección en la Junta de Usuarios Alto Chicama, según los resultados en la tabla N° 3.5 de la Investigación, se acepta la Hipótesis Alternativa con una correlación significativa en el nivel 0.01, la cual es corroborada con Chiavenato (2006), en el cual afirma que dirección es guiar y orientar al personal y ejecuta los planes con la Estructura Organizacional.

V. CONCLUSIÓN

V. Conclusión

- 5.1.Existe relación entre el nivel de satisfacción del servicio y la Planificación en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas con una correlación significativa en el nivel 0.01, mediante la prueba estadística T de Student. (tabla N° 3.12).
- 5.2.Se Concluye que existe relación entre el nivel de satisfacción del servicio y el nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Organización) en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas con una correlación significativa en el nivel 0.01 (tabla N° 3.3).
- 5.3.Existe relación entre el nivel de satisfacción del servicio y el nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Dirección) en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas, la correlación es significativa en el nivel 0,01.(tabla N° 3.4)
- 5.4.Existe relación entre el nivel de satisfacción del servicio y el nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Control) en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas con una correlación es significativa en el nivel 0.01. (tabla N° 3.5)
- 5.5. Se concluye existe una relación significativa entre Satisfacción del Servicio y la Gestión Administrativa en la Junta de Usuarios Alto Chicama, con una correlación en el nivel 0.01. (tabla N° 3.1)

VI.RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

- 6.1. Mejorar su Plan Operativo con nuevas actividades e implementar un Plan Estratégico en el que se incluya aumentar la tarifa de Derecho de Agua puesto que es un solo pago que se realiza al año, al realizar el aumento mayor es el porcentaje que le queda a cada sector al cual se le distribuye el agua teniendo en cuenta con las normas legales vigentes.
- 6.2. Implementar el manual de organización y funciones, para personal administrativo como también a los encargados de cada sector o comisión de riego.
- 6.3. Llevar a cabo capacitaciones tanto para trabajadores como agricultores, tomando en cuenta temas como: atención al cliente, liderazgo empresarial, gestión de calidad entre otros ya que es de suma importancia para mejorar el trabajo laborado en la Junta de Usuarios Alto Chicama.
- 6.4. Realizar un control cada determinado tiempo para determinar cuáles son las debilidades que tiene la Organización, o también saber que tanto están mejorando en cuanto a la Gestión Administrativa que laboran , como también ver la necesidades del Usuario.
- 6.5. A futuros investigadores se recomienda realizar una investigación explicativa con diseño cuasi experimental donde se aplique un plan estratégico para la mejorar la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Servicio.

VIII.REFERENCIAS

Referencias

ANA (2011), *Autoridad Nacional del Agua*. Perú Recuperado de:

<http://repositorio.ana.gob.pe/handle/ANA/233>

Azola, (2002) en su libro “*Procesos de la Gestión Administrativa*”. México: edi.l MAD. Pg 70

Batet(2011), “*Gestión Administrativa*”. Colombia: edit. Publicacions de la Universitat Jaume I.
pg 56

Campos y Loza (2011) en su tesis: “*Capacitación Empresarial y su Incidencia en la Gestión Administrativa de la empresa American metal s.a.c. del distrito de Calleria- Pucallpa, 2016*”.Universidad Privada de Pucallpa. Recuperado en

<http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/90/1/TESIS%20Mercedes%20Pineda%20y%20Nicole%20Re%C3%A1tegui.pdf>

Chiavenato,H (2006), libro: *Introducción general a la administración*.6ta ed. Mexico: ed.
Graw.pg 12.

González (2015), tesis: *gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de huaral en el año 2015*, Universidad Católica los Angeles Chimbote

Herrera (2016) tesis, *caracterización del control interno en la gestión administrativa de las juntas de usuarios de riego de la región la libertad: caso junta de usuarios del sub distrito de riego chao. virú, 2016*. Peru. Universidad Nacional de Trujillo

Lima (2012), tesis: “*Organización Administrativa y Contable en la Junta General de Usuarios del Sistema de Riego Santiago, periodo del 01 de enero al 30 de abril de 2012 Propuesta de Mejoramiento*”, Universidad Católica los Ángeles Chimbote

Revista peruana geo-atmosférica (2010), " *Desarrollo de capacidades en organizaciones de Usuarios de Agua. La evolución de conceptos, enfoques y programas en el caso del Perú*". Editado por el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú.

Segura & Arrascue (2016). " *Gestión de la Calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte Clinifer Chiclayo 2015*."

Vela y Zavaleta (2014), tesis: *influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus - mall, de la ciudad de trujillo 2014*, Universidad Privada Antenor Orrego.

Parasuraman, Zeithaml & Berry con el modelo servqual (1988) Artículo: *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*

ANEXOS

Anexo N°1: Cuestionario

<p style="text-align: center;">Encuesta sobre satisfacción del servicio</p> <p style="text-align: center;"><u>(OFICINA DE LA JUNTA DE USUARIOS ALTO CHICAMA)</u></p>
--

Esta encuesta se valorará de 1 a 5 puntos en el que 1 correspondería a “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”

Nº	Ítems sobre satisfacción del servicio	Valoración				
		1	2	3	4	5
A) CONFIABILIDAD.						
1	La Oficina realiza la labor esperada con seguridad y correctamente					
2	El servicio responde a lo que usted esperaba					
3	El empleado realiza bien el servicio a la primera vez					
B) CAPACIDAD DE RESPUESTA						
4	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios					
5	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable					
6	Si necesito resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado					
C) SEGURIDAD.						
7	El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar					
8	Cuando acudo a la oficina, sé que encontraré las mejores soluciones					
9	El personal da una imagen de honestidad y confianza					
D) EMPATIA						

10	Cuando acudo a la oficina, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas					
11	El horario del Área asegura que se pueda acudir a él siempre que se necesita					
12	Se informa de una manera clara y comprensible a los usuarios					
13	La Oficina recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios					
E) ASPECTOS TANGIBLES						
14	El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
15	El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)					
16	El personal dispone de los medios adecuados de comunicación con otros servicios y unidades de la junta de usuarios para facilitar su labor					

Encuesta Gestión Administrativa
(OFICINA DE LA JUNTA DE USUARIOS ALTO CHICAMA)

En los siguientes enunciados marque con una (x) según su criterio teniendo en cuenta que el uno está totalmente en desacuerdo y cinco está totalmente de acuerdo.

Nº	Ítems sobre Gestión Administrativa	Valoración				
		1	2	3	4	5
A) PLANIFICACION.						
1	Cree usted que la visión es la más adecuada					
2	Cree usted que la misión es la más adecuada					
3	Está de acuerdo con los objetivos alcanzados por la junta de Usuarios					
4	Está de acuerdo con las estrategias planteadas por la junta de Usuarios					
5	Está de acuerdo con las políticas que maneja la junta de usuarios					
6	Las reglas y las normas son las adecuadas para sancionar a trabajadores					
7	El presupuesto abastece los gastos de la junta de usuarios					
B) ORGANIZACION.						
8	¿Cree usted que en los cargos se encuentra personal competente y hay división de trabajo?					
9	¿La Junta de Usuarios tiene una manual de organización y funciones?					
10	¿Conoce cuáles son las funciones del personal administrativo?					
11	Existe coordinación entre áreas de trabajo					

C) DIRECCION					
12	Existe comunicación efectiva con dirigentes				
13	Existe integración entre los usuarios y trabajadores				
14	Se realiza supervisión a los trabajadores de la junta de Usuario				
15	Los usuarios y trabajadores son motivados				
D) CONTROL.					
16	¿Se alcanza un informe de lo ejecutado al término del año?				
17	¿se logró alcanzar las metas planteadas en el periodo solicitado				
18	Comparan los resultados alcanzados con años anteriores.				

Anexo N° 2: Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción del servicio y la Gestión Administrativa de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas-2017.	¿Cuál es la Relación de la Satisfacción de servicio y la Gestión Administrativa de la Junta de Usuarios Alto Chicama en el año 2017?	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre Satisfacción del servicio y la Gestión Administrativa de la Junta Alto Chicama-Cascas en el año 2017.</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción del servicio y la planificación de la Junta Alto Chicama en el año 2017.</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción del servicio y la organización de la Junta de Usuarios Alto Chicama en el año 2017.</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción del servicio y la dirección de la junta de Usuarios Alto Chicama en el año 2017.</p>	<p>Hi: La relación de la Satisfacción del servicio y la Gestión Administrativa es positiva y significativa en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas</p> <p>H0: La relación de la satisfacción del servicio y la Gestión Administrativa no es positiva y significativa en la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas</p>	Satisfacción del servicio	La Satisfacción del cliente contribuye a las percepciones del cliente sobre la calidad por cuanto las percepciones de los clientes se basan en experiencias o percepciones pasadas las cuales son recibidas en cada encuentro posterior, definiendo sus expectativas de compra. Hoffman y Bateson (2012)	Las Dimensiones de Calidad de servicio son 5 con el enfoque de Zeithml, Berry y Parasuraman que son: elementos tangibles, Confiabilidad, respuesta, certidumbre, Empatía; para determinar la calidad de servicio que brindan las empresas Vela y Zavaleta (2014),	<p>Elementos tangibles</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Seguridad o certidumbre</p>	<p>Personal que cuenta con recursos materiales.</p> <p>personal dispone de tecnología (equipos informáticos y de otro tipo)</p> <p>medios de comunicación</p> <p>Trabajo esperado con seguridad y correctamente.</p> <p>Servicio esperado</p> <p>Atención oportuna</p> <p>Personal calificado</p> <p>Soluciones a los problemas de usuarios</p>	<p>El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo</p> <p>El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)</p> <p>El personal dispone de los medios adecuados de comunicación con otros servicios y unidades para facilitar su labor</p> <p>La Oficina realiza la labor esperada con seguridad y correctamente</p> <p>El servicio responde a los que usted esperaba</p> <p>El empleado realiza bien el servicio a la primera vez</p> <p>El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar</p>	Ordinal

		Determinar la relación de la satisfacción del servicio con el control de la Junta de Usuarios Alto Chicama en el año 2017						El personal de imagen de honestidad y confianza Accesibilidad de información	Cuando acudo a la oficina, sé que encontraré las mejores soluciones El personal da una imagen de honestidad y confianza	ordinal
							Empatía	Horario de atención Comunicación Asertiva tratamiento de quejas Disposición y voluntad del personal	Cuando acudo a la oficina, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas	
									El horario del Área asegura que se pueda acudir a él siempre que se necesita	
									Se informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	
									La Oficina recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	
							Respuesta	Trato considerado a los usuarios.	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	
								Respuesta a tiempo adecuado	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	
									Si necesito resolver algunas dudas se le	

				Gestión administrativa	Gestión Administrativa Consiste en todas las actividades que se emprende para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera de en la cual se trata de alcanzar metas u objetivos. Azola (2012)	Es el proceso de Planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todo los recursos disponibles de la empresa para alcanzar objetivos organizacionales establecidos. Chiavenato (2012).	Planificación	La junta tiene visión	atendió en un tiempo adecuado.
								La junta tiene misión	Cree usted que la visión es la más adecuada
								la junta plasma objetivos	Cree usted que la misión es la más adecuada
								estrategias	Esta de acuerdo con los objetivos alcanzados por la junta de usuarios
								políticas del servicio	Esta de acuerdo con las estrategias planteadas por la junta de usuarios
								reglas y normas	Esta de acuerdo con las políticas que maneja la junta de usuarios
								presupuesto	Las reglas y las normas son las más adecuadas para sancionar a trabajadores
									El presupuesto abastece los gastos de la junta de usuarios
							Organización	división del trabajo y personal competente	¿cree usted que en los cargos se encuentra personal competente y hay división de trabajo
								Manual de organización y funciones del personal administrativo.	

								Funciones de trabajadores	La junta tiene un manual de organización y funciones	
								Coordinación entre áreas de trabajo	Esta de acuerdo son las funciones del personal administrativo	
								Comunicación efectiva con los dirigentes.	Existe coordinación entre áreas de trabajo	
								Integración entre usuarios y trabajadores	Existe comunicación efectiva con dirigentes	
								Supervisión a los trabajadores de la junta	Existe integración entre los usuarios y trabajadores	
								Motivación a usuarios y trabajadores	Se realiza supervisión a los trabajadores de la	
								Verificar información fin de año	junta de usuarios	
								Las metas alcanzadas por la Junta de Usuarios Alto Chicama.	Los trabajadores y usuarios son motivados Se alcanza un informe de lo ejecutado fin de año	
								Identificación de problemas y monitoreo de actividades.	Se logró alcanzar las metas planteadas en el periodo solicitado	
									Identifican problemas y monitorean actividades	

Anexo N° 3: Alpha de Combrach

Alpha de Crombach para saber la confiabilidad del 2do instrumento que es Gestión Administrativa, el cual arroja un 0.69 lo cual significa que es confiable.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems
ΣSi² : Sumatoria de Varianzas de los Items
S_T² : Varianza de la suma de los Items
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Suma de Items
USUARIOS																			
1	3	5	5	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	51
2	5	4	5	2	4	4	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	53
3	3	4	5	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	56
4	3	5	3	2	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	55
5	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	50
6	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	55
7	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	2	3	4	3	59
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	2	3	62
9	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	2	2	2	3	54
10	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	2	4	2	3	51
11	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	54
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	2	2	55
13	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	50
14	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	45
15	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	48
16	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	48

17	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	54
18	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	48
19	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	54
20	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	4	54

VARP (Varianza de la Población)	0.49	0.86	0.99	0.45	0.75	0.39	0.49	0.73	0.39	0.33	0.66	0.35	0.20	0.39	0.51	0.33	0.29	0.49	S _T ² : 15.36
Σ Si ² :	9.07																		

K: El número de ítems	18
Σ Si ² : Sumatoria de las Varianzas de los Items	9.07
S _T ² : La Varianza de la suma de los Items	15.36
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach	

$$\alpha = \frac{18}{18} \left[1 - \frac{9.07}{15.36} \right]$$

$$\alpha = \frac{18}{18} [1 - 0.5911458333333333] = 1.058823529 [0.4088541666666667] = 0.69$$

Anexo N° 4: Ficha Técnica

Instrumento 01: Cuestionario de satisfacción del servicio

Ficha técnica

- a. Nombre original.- encuesta Modelo Servqual
- b. Autor.- [Zeithaml, Parasuraman y Berry](#)
- c. Administración. - Individual o colectiva.
- d. Duración. - Sin límite de tiempo.
- e. Aplicación. - A 227 usuarios de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas
- f. Puntuación. - Calificación manual se utilizará la escala likert y se medirá de la siguiente manera:(1) si esta extremadamente insatisfecho, (2) si está insatisfecho, (3) neutro, (4) satisfecho, (5) extremadamente satisfecho.
- g. Significación. -
 - ✓ Dimensiones:
 - Elementos tangibles
 - Confiabilidad
 - Certidumbre
 - Empatía
 - Respuesta
 - ✓ N° de indicadores: 16
- h. Usos. -
 - ✓ En la Administración:

El cuestionario ayuda a ver resultados con respecto a la satisfacción del servicio para la toma de decisiones de esa manera analizar como es el comportamiento de la Organización con respecto a los usuarios.
 - ✓ En la investigación:

Ayudará a más estudiantes a analizar cómo medir la satisfacción del servicio con los usuarios de determinada organización u otras instituciones.

Materiales. - Se utilizará hojas Bond, lapiceros entre otros.

Instrumento 02: Cuestionario de Gestión Administrativa

Ficha técnica

- a. Nombre original. - Encuesta Gestión Administrativa
- b. Autor. -Deysi Terrones Leon
- c. Procedencia: Trujillo-2017
- d. Administración. - Individual o colectiva.
- e. Duración. - Sin límite de tiempo.
- f. Aplicación. - A 227 usuarios de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas
- g. Puntuación. - Calificación manual se utilizará escala Likert y se medirá de la siguiente manera (1) si está totalmente en desacuerdo, (2) si no está de acuerdo, (3) neutro, (4) si está de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo
- h. Significación. -
 - ✓ Dimensiones:
 - Planificación
 - Organización
 - Dirección
 - Control
 - ✓ N° de indicadores: 18
- i. Usos. -
 - ✓ En la Administración:
 - El cuestionario ayuda a ver resultados con respecto a la gestión administrativa para la toma de decisiones de esa manera analizar como es el comportamiento de la Organización con respecto a los usuarios.
 - ✓ la investigación:
 - Ayudará a más estudiantes a analizar aspectos básicos que toda organización debe tener en cuanto a la Gestión Administrativa
- j. Materiales. - Se utilizará hojas Bond, lapiceros entre otros.

Anexo N°5: Constancia de validación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilmar Luis Castañeda Arana, titular del DNI N° 17870838,
de profesión Lic en Administración, ejerciendo actualmente
como Especialista en Modernización de la Gestión en la Institución
Unidad de Gestión Educativa Local Grn Chimú.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación
del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los usuarios de
Junta de Usuarios Alto Chicoma.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes aplicaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido		✓		
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión		✓		
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 02 días del mes Noviembre del 2017.


Castañeda
Lic. Wilmar L. Castañeda Arana
Especialista en Modernización de la Gestión

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Alberto Muñoz Díaz, titular del DNI N° 17824838
de profesión ECONOMISTA, ejerciendo actualmente
como DOCENTE en la Institución
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación
del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que elabora
en Junta de Usanos Alto Chicoma.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes aplicaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión				✓
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 31 días del mes OCTUBRE del 2017


Luis Alberto Muñoz Díaz
17824838

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

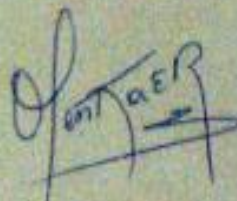
Yo, Olenko Espinoza Rodríguez titular del DNI N° _____
de profesión Economista, ejerciendo actualmente
como Docente de Investigación en la Institución
Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación
del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los usuarios
en la Junta Alto Chicama Casca.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes aplicaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 22 días del mes Noviembre del 2017



Anexo N° 6: Tablas de Frecuencia de los Resultados

Tabla N° 3.1

Distribución del Nivel de Satisfacción del Servicio de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

Nivel de Satisfacción del Servicio	fi	hi%
Bajo	54	23.79
Medio	128	56.39
Alto	45	19.82
Total	227	100.00

Nota: Encuesta aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama Cascas

En la Figura N° 3.1 se observa que el Nivel en cuanto a Satisfacción del Servicio de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 el 56.39% su nivel es medio, mientras que el 23.79% su nivel es Bajo y solo el 19.82% su nivel es Alto, teniendo en cuenta las dimensiones que son: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles,.

Tabla N° 3.3

Distribución del Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensión de Confiabilidad) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensión de Confiabilidad)	fi	hi%
Bajo	60	26.43
Medio	147	64.76
Alto	20	8.81
Total	227	100.00

Nota: Encuesta Aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama Cascas

En la Figura N° 3.2 se observa que el Nivel en cuanto Satisfacción del Servicio y su Dimensión de Confiabilidad, de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 el 64.76% su nivel es medio, mientras que el 26.43% su nivel es Bajo y solo el 8.81% su nivel es Alto, teniendo en cuenta

sus indicadores que son: seguridad en la labor realizada, respuesta esperada del servicio, servicio realizado por el empleado.

Tabla N° 3.4

Distribución del Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensión Seguridad) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensión Seguridad)	fi	hi%
Bajo	60	26.43
Medio	124	54.63
Alto	43	18.94
Total	227	100.00

Fuente: encuesta aplicada a 227 usuarios de la Junta Alto Chicama Cascas

En la Figura N° 3.3 se observa que el Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensión de Capacidad de Respuesta) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 el 54.63% su nivel es medio, mientras que el 26.43% su nivel es Bajo y solo el 18.94% su nivel es Alto en la cual tiene los siguientes indicadores: intenciones de ayuda, trato a los clientes, tiempo de respuesta

Tabla N° 5.5

Distribución del Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensión Empatía) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensión empatía)	fi	hi%
Bajo	61	26.87
Medio	132	58.15
Alto	34	14.98
Total	227	100.00

Nota: Encuesta Aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama Cascas

En la Figura N° 05 se observa que el Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensión de Empatía) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 el 58.15% su nivel es medio, mientras que el 26.87% su nivel es Bajo y solo el 14.98% su nivel es Alto

Tabla N° 3.6

Distribución del Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensión Aspectos tangibles) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensión aspectos tangibles)	fi	hi%
Bajo	53	23.35
Medio	132	58.15
Alto	42	18.50
Total	227	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama Cascas.

Interpretación: En la Tabla y Figura N° 06 se observa que el Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensión de Aspectos tangibles) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 el 58.15% su nivel es medio, mientras que el 23.35% su nivel es Bajo y solo el 18.50% su nivel es Alto

Tabla N° 3.7

Distribución del Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensiones Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

<i>Nivel de Satisfacción del Servicio (Dimensiones Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles)</i>										
	<i>Confiabilidad</i>		<i>Capacidad de Respuesta</i>		<i>Seguridad</i>		<i>Empatía</i>		<i>Aspectos tangibles</i>	
<i>Bajo</i>	60	26.43	60	26.43	60	26.43	61	26.87	53	23.35
<i>Medio</i>	147	64.76	124	54.63	124	54.63	132	58.15	132	58.15
<i>Alto</i>	20	8.81	43	18.94	43	18.94	34	14.98	42	18.50
<i>Total</i>	227	100.00	227	100.00	227	100.00	227	100.00	227	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada a 227 Usuarios Alto Chicama Cascas

Tabla N° 3.8

Distribución del Nivel de Conformidad de la Gestión Administrativa de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

Nivel de Gestión Administrativa	fi	hi%
Bajo	50	22.03
Medio	127.	55.94
Alto	50	22.03
Total	227	100.00

Nota: Encuesta Aplicada a 227 usuarios de la Junta Alto Chicama Cascas

En la Figura N° 3.8 se observa que el Nivel de Gestión Administrativa de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 el 55.95% su nivel es medio, mientras que el 22.03% su nivel es Bajo y solo el 22.03% su nivel es Alto.

Tabla N° 3.9

Distribución del Nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Planificación) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

Nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Planificación)	fi	hi%
Bajo	62	27.31
Medio	113	49.78
Alto	52	22.91
Total	227	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama Cascas

En la y Figura 3.9 se observa que el Nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Planificación) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 el 49.78% su nivel es medio, mientras que el 27.31% su nivel es Bajo y solo el 22.91% su nivel es Alto

Tabla N° 3.10

Distribución del Nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Organización) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

Nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Organización)	fi	hi%
Bajo	62	27.31
Medio	119	52.42
Alto	46	20.26
Total	227	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama Cascas

En la Figura N° 10 se observa que el Nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Organización) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 el 52.42% su nivel es medio, mientras que el 27.31% su nivel es Bajo y solo el 20.26% su nivel es Alto.

Tabla N° 3.11

Distribución del Nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Dirección) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

Nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Dirección)	fi	hi%
Bajo	57	26.39
Medio	115	53.24
Alto	44	20.37
Total	227	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama

En la Figura N° 3.11 se observa que el Nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Dirección) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 el 53.24% su nivel es medio, mientras que el 26.39% su nivel es Bajo y solo el 20.37% su nivel es Alto

Tabla N° 3.12

Distribución del Nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Control) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

Nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Control)	fi	hi%
Bajo	52	22.91
Medio	131	57.71
Alto	44	19.38
Total	227	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama

En la Figura N° 3.12 se observa que el Nivel de Gestión Administrativa (Dimensión Control) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017 el 57.71% su nivel es medio, mientras que el 22.91 su nivel es Bajo y solo el 19.38% su nivel es Alto.

Tabla N° 3.13

Distribución del Nivel de Gestión Administrativa (Dimensiones Planificación, Organización, Dirección y Control) de la Junta de Usuarios Alto Chicama Cascas Año 2017

	Planificación		Organización		Dirección		Control	
Bajo	62	27.31	62	27.31	57	26.39	52	22.91
Medio	113	49.78	119	52.42	115	53.24	131	57.71
Alto	52	22.91	46	20.26	44	20.37	44	19.38
Total	227	100.00	227	100.00	227	100.00	227	100.00

Nota: Encuesta Aplicada a 227 Usuarios de la Junta Alto Chicama Cascas